

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM  
PEMBIAYAAN AR-RUM DI PEGADAIAN SYARIAH**

**(Studi Pada Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Bandar Lampung)**

**Skripsi**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat  
Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam**

Oleh

**FITRI NOVIANTI PRAMUDYA**

**NPM. 1551020034**

**Jurusan : Perbankan Syariah**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1440 H / 2019 M**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM  
PEMBIAYAAN AR-RUM DI PEGADAIAN SYARIAH  
(Studi Pada Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Bandar Lampung)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam**

**Oleh :**

**FITRI NOVIANTI PRAMUDYA  
NPM. 1551020034**

**Program Studi : Perbankan Syariah**

**Pembimbing I : Vitria Susanti, M.A.,M.Ec.Dev**

**Pembimbing II : Ahmad Hazas Syarif, S.E.I M.E.I**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN  
LAMPUNG  
1440 H/2019**

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM PEMBIAYAAN AR-RUM DI PEGADAIAN SYARIAH (Studi Pada Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Bandar Lampung) Oleh**

Fitri Novianti Pramudya

Pegadaian Syariah adalah lembaga keuangan yang menyediakan transaksi pembiayaan dan jasa gadai berdasarkan prinsip syariah Islam. Dalam perkembangannya, pegadaian syariah tidak hanya menyediakan produk berbasis gadai, namun pembiayaan jenis lainnya yang juga dijalankan berdasarkan prinsip syariah. Salah satu lembaga non bank yang menyediakan pembiayaan Ar-Rum adalah pegadaian, di Bandar Lampung salah satu pegadaian yang menyediakan produk Ar-Rum adalah Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Bandar Lampung. Berdasarkan hasil observasi, diantara para nasabah ada beberapa yang merasa tidak puas dengan kualitas produk dan kualitas pelayanan.

Penelitian ini memiliki rumusan masalah (1) Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap tingkat kepuasan nasabah (2) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah (3) Bagaimana kualitas produk dan kualitas pelayanan dalam perspektif Ekonomi Islam. Tujuan penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap tingkat kepuasan nasabah (2) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah (3) Untuk mengetahui kualitas produk dan kualitas pelayanan dalam perspektif Ekonomi Islam.

Penelitian menggunakan metode pendekatan kuantitatif, jenis penelitian bersifat deskriptif analisis. Teknik penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini adalah 27 nasabah pembiayaan Ar-Rum BPKB. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode observasi, kuisisioner, studi kepustakaan dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas dan uji asumsi klasik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah.

**Kata kunci :** Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Pembiayaan Ar-Rum BPKB, Kepuasan Nasabah.





**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN  
LAMPUNG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

*Alamat : Jl. Letkol. H. Endro Suratmin, Sukarampe, Bandar Lampung (0721) 703260*

**PERSETUJUAN**

**Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM PEMBIAYAAN AR-RUM DI PEGADAIAN SYARIAH (Studi Pada Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Bandar Lampung)**

**Nama : Fitri Novianti Pramudya**

**NPM : 1551020034**

**Jurusan : Perbankan Syariah**

**Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam**

**MENYETUJUI**

Untuk di munaqasyahkan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqasyah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung

**Pembimbing I**

**Vitria Susanti, M.A., M.Ec.Dev**

**NIP. 197809182005012005**

**Pembimbing II**

**Ahmad Hazas Syarif, M.E.I**

**NIP. 198809292019031010**

**Mengetahui**

**Ketua Jurusan Perbankan Syariah**

**Dr. Erike Anggraini, M.E.Sy**

**NIP. 198208082011012009**





**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN  
LAMPUNG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

*Alamat : Jl. Letkol. H. Endro Suratmin, Sukarampe, Bandar Lampung (0721) 703260*

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM PEMBIAYAAN AR-RUM DI PEGADAIAN SYARIAH (Studi Pada Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Bandar Lampung)”**. Oleh Fitri Novianti Pramudya, NPM: 1551020034, Program Studi: Perbankan Syariah, Telah Diujikan dalam sidang munaqosyah di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Intan pada Hari/Tanggal : Senin, 4 November 2019.

**TIM MUNAQOSYAH**

**Ketua : Madnasir, S.E., M.S.I** 

**Sekretaris : Diah Mukminatul Hasyimi, S.E.I., M.E.Sy** 

**Penguji I : Muhammad Kurniawan, S.E., M.E.Sy** 

**Penguji II : Ahmad Hazas Syarif, S.E.I., M.E.I** 

**Mengetahui**

**Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam**



**Dr. Ruslan Abdul Ghofur, M.S.I**  
NIP. 198008012003121001



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN  
LAMPUNG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

*Alamat : Jl. Letkol. H. Endro Suratmin, Sukarame, Bandar Lampung (0721) 703260*

---

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul “**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM PEMBIAYAAN AR-RUM DI PEGADAIAN SYARIAH (Studi Pada Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Bandar Lampung)**” disusun oleh Fitri Novianti Pramudya, NPM: 1551020034, program studi: Perbankan Syariah, Telah Diujikan dalam sidang munaqosyah di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Intan pada Hari/Tanggal : 2019.

**Tim Penguji**

**Ketua : Madnasir, S.E.,M.S.I** (.....)

**Sekretaris : Diah Mukminatul Hasyimi, S.E.I.,M.E.Sy** (.....)

**Penguji 1 : Muhammad Kurniawan, S.E.,M.E.Sy** (.....)

**Penguji II : Ahmad Hazas Syarif, S.E.I.,M.E.I** (.....)

**Mengetahui**

**Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam**

**Dr. Ruslan Abdul Ghofur, M.S.I.**  
**NIP. 198008012003121001**



## MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ  
مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ  
تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji..”

(QS Al-Baqarah : 267)

## PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT yang telah memberikan kesempatan dan kekuatan kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini penulis persembahkan dengan penuh cinta dan kasih kepada :

1. Yang terhormat, kepada kedua orang tuaku tercinta Ayah Rudi Saputra dan Ibu Aslamiyah yang selalu memberikan do'a motivasi yang tulus dan ikhlas, kasih sayang serta cinta, selalu semangat dan bekerja keras demi terwujud cita-cita anaknya.
2. Almamaterku tercinta Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang sangat saya hormati dan banggakan. Khususnya kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah akan selalu saya jaga nama baiknya.

## **RIWAYAT HIDUP**



Alhamdulillah peneliti dianugerahkan nama yang baik dari kedua orang tua dengan nama Fitri Novianti Pramudya, dilahirkan di Bekasi 19 Januari 1997. Peneliti adalah putri tunggal dari pasangan Bapak Rudi Saputra dan Ibu Aslamiyah. Riwayat Pendidikan yang telah diselesaikan adalah :

1. Taman Kanak-Kanak (TK) Kartika, Ngawi, Jawa Timur lulus pada tahun 2003.
2. Sekolah Dasar (SD) di Sekolah Dasar Negeri Jururejo 2 Kecamatan Ngawi, Ngawi, Jawa Timur lulus pada tahun 2009.
3. Sekolah Menengah Pertama (SMP) di Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Ngawi, Jawa Timur lulus pada tahun 2012.
4. Sekolah Menengah Atas (SMA) di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Blambangan Umpu, Waykanan lulus pada tahun 2015.
5. Kemudian pada tahun yang sama yaitu 2015, peneliti meneruskan pendidikan di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di jurusan Perbankan Syariah.

Bandar Lampung, 21 Agustus 2019  
Yang Membuat,

**Fitri Novianti Pramudya**  
**NPM.1551020034**

**KATA PENGANTAR**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada kehadiran Allah SWT yang telah mencurahkan nikmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Pembiayaan Ar-Rum di Pegadaian Syariah (Studi Pada Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Bandar Lampung)”** sebagai syarat menyelesaikan Program Studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

Penulis menyadari, dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat konstruktif dari semua pihak yang sangat penulis harapkan, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Ruslan Abdul Ghofur, M.S.I. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
2. Ibu Dr. Erike Anggraini, M.E.Sy. selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.
3. Ibu Vitria Susanti, M.A.,M.Ec.Dev selaku Pembimbing Akademik (PA) sekaligus Pembimbing I yang dengan tulus meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis sehingga terselesaikannya skripsi ini.

4. Bapak Ahmad Hasaz Syarif, S.E.I., M.E.I selaku Pembimbing Akademik (PA) sekaligus Pembimbing II yang dengan tulus meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis sehingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang telah membimbing serta mendidik dan mengarjarkan ilmu-ilmu pengetahuan yang insyaallah bermanfaat bagi penulis dan senantiasa bisa diterapkan dalam kehidupan sehari-hari.
6. Seluruh staf karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama menuntut ilmu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
7. Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim dan Nasabah yang telah membantu dan memperbolehkan penelitian sehingga terdapatnya informasi yang dibutuhkan.
8. Untuk ayah dan ibuku yang selalu berdo'a dengan tulus dan menyemangatiku untuk mewujudkan cita-citaku dengan menyelesaikan skripsi, sehingga penulis diberi kelancaran dan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Untuk keluargaku di Ngawi yang selalu mendoakan dan mendukungku selama ini terimakasih banyak.
10. Untuk sahabat terbaikku Hendri Yuda Alamsyah yang selalu aku repotkan, selalu mendukungku dan terimakasih sudah membantuku menyelesaikan skripsi ini.



11. Teman-teman seperjuangan jurusan Perbankan Syariah angkatan 2015 khususnya kelas F terimakasih atas kebersamaan dan persahabatan yang telah terbangun selama ini.
12. Untuk Andri Agustyawan terimakasih sudah membantuku selama ini dari mulai tugas kuliah sampai menyelesaikan skripsi. Terimakasih banyak
13. Untuk sahabatku Kiki Rizkia Nuraini dan Herdalisa terimakasih telah mengisi indahnya pertemanan di kehidupanku, berjuang bersama dari proses kuliah hingga proses skripsi
14. Untuk teman-teman KKN kelompok 113 yang selalu memberikan semangat dan nasehat untuk segera menyelesaikan skripsi ini, terimakasih untuk kebersamaanya.
15. Dan semua pihak yang tidak mampu penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan pula kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Akhir kata, jika penulis ada kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini penulis mohon maaf dan kepada Allah SWT. penulis mohon ampunan dan perlindungan. Semoga tulisan ini bisa bermanfaat bagi kita semua.

Bandar Lampung, 21 Agustus 2019

**Fitri Novianti Pramudya**  
**NPM. 1551020034**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
ABSTRAK .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
RIWAYAT HIDUP .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii

### BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul .....	1
B. Alasan Memilih Judul .....	3
C. Latar Belakang Masalah .....	4
D. Rumusan Masalah.....	15
E. Tujuan Penelitian .....	15
F. Manfaat Penelitian .....	16

### BAB II LANDASAN TEORI

A. Pegadaian Syariah.....	17
1. Pengertian Pegadaian Syariah.....	17
2. Rukun dan Syarat Gadai .....	19
3. Akad Perjanjian Gadai .....	22
4. Tujuan dan Manfaat Gadai .....	23
5. Produk dan Jasa Pegadaian Syariah.....	24
B. Pembiayaan .....	26
1. Pengertian Pembiayaan .....	26
2. Unsur-Unsur Pembiayaan.....	27
3. Tujuan Pembiayaan .....	28
4. Fungsi Pembiayaan.....	30
5. Jenis-Jenis Pembiayaan .....	32
C. Kualitas Produk .....	32
1. Pengertian Kualitas Produk .....	32
2. Dimensi Kualitas Produk.....	33
D. Kualitas Pelayanan .....	35
1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	35
2. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	37
E. Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Ekonomi Islam.....	39
1. Pengertian Kualitas Produk Dalam Perspektif Ekonomi Islam.....	39

2. Karakteristik Kualitas Produk Dalam Perspektif Ekonomi Islam.....	40
3. Pengertian Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Ekonomi Islam.....	41
4. Karakteristik Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Ekonomi Islam.....	43
F. Kepuasan Nasabah.....	44
1. Pengertian Kepuasan Nasabah.....	44
2. Strategi Kepuasan Nasabah .....	46
3. Dimensi Kepuasan Nasabah .....	47
G. Tinjauan Pustaka .....	50
H. Hubungan Antara Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah .....	55
I. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah .....	55
J. Hipotesis dan Kerangka Pemikiran .....	56

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis dan Sifat Penelitian.....	60
B. Sumber Data .....	61
C. Teknik Pengumpulan Data .....	61
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	63
E. Teknik Analisis Data .....	64
F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	69
G. Definisi Operasional Variabel .....	71

### **BAB IV ANALISA DATA**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	75
B. Gambaran Umum Responden.....	91
C. Gambaran Distribusi Jawaban Responden .....	95
D. Analisis Data .....	102
1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	102
a. Uji Validitas.....	102
b. Uji Reliabilitas.....	104
2. Uji Asumsi Klasik .....	105
a. Uji Normalitas .....	105
b. Uji Multikolinearitas .....	106
c. Uji Autokorelasi .....	107
d. Uji Heteroskedastisitas .....	108
3. Hasil Uji Hipotesis .....	109
a. Regresi Linier Berganda.....	109
b. Uji t.....	111
c. Uji F.....	112
d. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	114



E. Pembahasan.....	115
1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah di Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim.....	115
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim .....	118
3. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim .....	121
4. Kualitas Produk Dalam Perspektif Ekonomi Islam.....	123
5. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Ekonomi Islam ....	126
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	128
B. Saran.....	130

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

### Tabel

1.1 Perkembangan Jumlah Nasabah Produk Pembiayaan di Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Dari Tahun 2016-2018.....	8
1.2 Jumlah Nasabah Pembiayaan Ar-Rum BPKB tahun 2016-2018.....	9
3.1 Klasifikasi Skala Likert.....	62
3.2 Devinisi Operasional Variabel .....	73
4.1 Deskripsi Nama Nasabah Pembiayaan Ar-Rum BPKB.....	92
4.2 Data Pembiayaan Masabah .....	93
4.3 Deskripsi Jenis Kelamin Responden.....	94
4.4 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel $X_1$ (Kualitas Produk) .....	96
4.5 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel $X_2$ (Kualitas Pelayanan) .....	98
4.6 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Y (Kepuasan Nasabah) .....	101
4.7 Hasil Uji Validitas.....	103
4.8 Hasil Uji Reliabilitas .....	104
4.9 Hasil Uji Normalitas .....	105
4.10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	106
4.11 Hasil Uji Autokorelasi.....	107
4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	109
4.13 Hasil Analisis Regresi Berganda .....	110

4.14 Hasil Uji T ( <i>Parsial</i> ) .....	112
4.15 Hasil Uji F ( <i>Simultan</i> ) .....	113
4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	114



## DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Pemikiran.....	59
4.1 Struktur Organisasi Tingkat Pusat dan Tingkat Wilayah.....	80
4.2 Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Raden Intan Bandar Lampung (Pegadaian Syariah Pusat).....	82
4.3 Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Bandar Lampung.....	84
4.4 Tahapan Pembiayaan Ar-Rum BPKB Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim.....	91

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Blanko Konsultasi
- Lampiran 2 : Berita Acara Seminar Proposal
- Lampiran 3 : Berita Acara Munas
- Lampiran 4 : SK Pembimbing
- Lampiran 5 : Surat Keterangan Riset
- Lampiran 6 : Kuisioner Pengambilan Data
- Lampiran 7 : Distribusi Jawaban
- Lampiran 8 : Uji Validitas
- Lampiran 9 : Uji Reliabilitas
- Lampiran 10 : Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 11 : Uji Hipotesis
- Lampiran 12 : Data Responden
- Lampiran 13 : Dokumentasi Pengisian Kuisioner
- Lampiran 14 : Tabel t
- Lampiran 15 : Tabel F
- Lampiran 16 : Tabel R

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Penegasan Judul

Untuk menghindari kesalahpahaman dan kekeliruan memahami judul skripsi ini yaitu **“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM PEMBIAYAAN AR-RUM DI PEGADAIAN SYARIAH (Study Kasus Pada Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Bandar Lampung)”**. Maka perlu dikemukakan istilah atau kata-kata penting agar tidak menimbulkan kesalahpahaman bagi para pembaca sebagai berikut :

1. Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang.<sup>1</sup>
2. Kualitas Produk adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima.<sup>2</sup> Kualitas produk yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kemudahan dalam penggunaan produk tersebut dan produk yang ditawarkan dapat memuaskan nasabah.
3. Kualitas Pelayanan adalah totalitas pelayanan yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang berpusat pada konsumen dan kualitas yang diberikan perusahaan mampu memenuhi

---

<sup>1</sup> Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Gramedia, 2011), h. 1045.

<sup>2</sup> Rambat Lupiyoadi, A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), h. 158.

atau melebihi ekspektasi.<sup>3</sup> Kualitas pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah memberikan pelayanan dengan ramah kepada nasabah dan melayani dengan cepat sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

4. Kepuasan Nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapannya.<sup>4</sup>
5. Pembiayaan adalah pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun lembaga.<sup>5</sup>
6. Ar-Rum adalah (Ar-rahn Untuk Usaha Mikro) yang dijalankan pada pegadaian syariah memudahkan para pengusaha kecil untuk mendapatkan modal usaha dengan jaminan surat kendaraan. Namun kendaraan tetap pada pemiliknya sehingga dapat digunakan untuk mendukung usaha sehari-hari. Yaitu dengan memaksimalkan daya guna kendaraan yang dimiliki.<sup>6</sup>
7. Pegadaian Syariah adalah lembaga keuangan yang menyediakan transaksi pembiayaan dan jasa gadai berdasarkan prinsip syariah Islam. Dalam perkembangannya, pegadaian syariah tidak hanya menyediakan

---

<sup>3</sup> Philip Kotler, dan Keller, Kevin Lane, *Manajemen Pemasaran, Edisi 13 Jilid 1*, Erlangga: 2008, h. 143.

<sup>4</sup> Fandi Tjiptono, *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, (Yogyakarta: ANDI, 2014), h. 354.

<sup>5</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa Edisi IV (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 2008), h.58.

<sup>6</sup> Muhammad, *Lembaga-Lembaga Keuangan Umat Kontemporer* (Yogyakarta: UII Pres, 2000), h. 113.

produk berbasis gadai, namun pembiayaan jenis lainnya yang juga dijalankan berdasarkan prinsip syariah.<sup>7</sup>

Berdasarkan penegasan judul, dapat ditegaskan kembali bahwa maksud dari judul PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM PEMBIAYAAN AR-RUM DI PEGADAIAN SYARIAH (Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Antasari Bandar Lampung) adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan kualitas produk di Pegadaian Syariah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

## **B. Alasan Memilih Judul**

Beberapa alasan dipilihnya judul “PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM PEMBIAYAAN AR-RUM DI PEGADAIAN SYARIAH (Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Bandar Lampung)”, antara lain :

### **1. Alasan Objektif**

Pelayanan yang berkualitas akan dapat memberikan kepuasan bagi setiap nasabah demikian halnya dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegadaian syariah yang bertujuan untuk memberikan kepuasan bagi setiap nasabah pembiayaan mikro di Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Bandar Lampung.

---

<sup>7</sup> Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: Rajawali Press, 2008), h.26.

Produk pembiayaan Ar-Rum BPKB merupakan pembiayaan yang ditujukan kepada pelaku usaha yang sulit mendapatkan tambahan modal untuk mengembangkan usaha yang sedang dijalankan.

## 2. Alasan Subjektif

- a. Permasalahan yang dibahas dalam skripsi ini sesuai dengan studi ilmu yang penulis pelajari selama di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
- b. Banyaknya referensi yang mendukung sehingga dapat mempermudah penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

## C. Latar Belakang

Semakin berkembangnya perekonomian suatu negara, maka semakin meningkat pula permintaan/kebutuhan pendanaan untuk mendanai proyek-proyek pembangunan. Salah satu upaya pemerintah dalam pengembangan perekonomian nasional adalah dengan cara penyaluran dana dalam bentuk kredit. Kredit dapat diberikan kepada masyarakat atau wirausahawan yang membutuhkan bantuan dana, dengan sistem penyaluran melalui lembaga keuangan baik lembaga keuangan Bank, non-Bank ataupun lembaga keuangan lainnya. Oleh karena itu lembaga keuangan nasional memiliki peranan penting dan strategis, kaitannya dalam penyediaan permodalan guna mengembangkan sektor-sektor produktif.

Lembaga keuangan merupakan lembaga yang menjadi perantara keuangan dan jasa ekonomi masyarakat untuk meningkatkan

kesejahteraan. Pada pelaksanaannya sistem bunga adalah sistem yang telah lama digunakan hampir disetiap lembaga keuangan di berbagai negara. Tidak dapat dipungkiri dengan sistem bunga ini telah banyak negara mencapai kemakmuran meski di atas kemiskinan negara lain, hal ini tentu saja akan terus-menerus menjadikan sebuah kesenjangan. Dalam perkembangannya sebuah sistem berbasis syariah yang mengedepankan nilai-nilai Islam dikembangkan sebagai upaya untuk mengatasi permasalahan kesenjangan yang tidak bisa diselesaikan melalui sistem bunga.<sup>8</sup>

Lembaga keuangan syariah merupakan suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai organisasi perantara antara masyarakat yang kelebihan dana dan masyarakat yang kekurangan dana yang dalam menjalankan aktivitasnya harus sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. Lembaga keuangan syariah berfungsi sebagai lembaga intermediasi yakni menghimpun dan menyalurkan dana pada masyarakat yang membutuhkannya dalam bentuk fasilitas pembiayaan dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat.

PT Pegadaian (Persero) telah menjadi salah satu alternatif pemenuhan kebutuhan pembiayaan bagi masyarakat menengah kebawah khususnya masyarakat yang memiliki usaha baik skala mikro maupun kecil dan menengah. Tujuan PT Pegadaian (Persero) tidak hanya semata-mata mencari keuntungan tetapi juga sebagai penunjang kebijakan dari

---

<sup>8</sup> Nurul Huda dan Mohamad Heykal, *Lembaga Keuangan Islam: Tinjauan Teoritis dan Praktis* (Jakarta: Kencana, 2010), h. 275.



program pemerintah dibidang ekonomi dan pembangunan nasional melalui penyaluran pinjaman atas dasar hukum gadai dengan produk unggulannya. Berangkat dari hal tersebut, PT Pegadaian (Persero) merupakan salah satu alternatif bagi masyarakat untuk mendapatkan kredit, dengan pelayanan yang mudah, cepat dan aman. Kemudahan dan kesederhanaan dalam prosedur memperoleh kredit merupakan hal yang dibutuhkan oleh masyarakat, khususnya masyarakat ekonomi lemah.<sup>9</sup>

Peran pegadaian yang berorientasi untuk membantu dan melayani kebutuhan masyarakat berskala kecil sangat membantu pertumbuhan ekonomi. Sebagai lembaga keuangan non-bank yang bergerak di bidang jasa pembiayaan, dan dengan tugas utamanya yaitu menyalurkan pembiayaan gadai.

Pembiayaan merupakan salah satu tugas pokok lembaga keuangan, yaitu pemberian fasilitas penyediaan dana untuk memenuhi kebutuhan pihak-pihak yang tergolong sebagai pihak yang mengalami kekurangan dana (*deficit unit*).<sup>10</sup>

Pegadaian Syariah sebagai lembaga keuangan formal yang berbentuk unit dari Perum Pegadaian di Indonesia, yang bertugas menyalurkan pembiayaan dalam bentuk pemberian uang pinjaman kepada masyarakat yang membutuhkan, berdasarkan hukum gadai syariah merupakan suatu hal yang perlu mendapat sambutan positif. Dalam gadai

---

<sup>9</sup> Syafrudin, "Pengaruh Pemberian Kredit Kreasi PT. Pegadaian (PERSERO) Cabang Sumbawa Besar Terhadap Modal Kerja Usaha Mikro dan Kecil di Kabupaten Sumbawa Tahun 2012". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Jilid 1 Nomor 5, April 2014, h. 14.

<sup>10</sup> Gita Danupranata, *Manajemen Perbankan Syariah* (Jakarta: Salemba Empat, 2013), 103.

syariah yang terpenting adalah dapat memberikan kemaslahatan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat dan menjauhkan dari praktik-praktik riba, spekulasi maupun gharar, yang berakibat terjadinya ketidakadilan dan kedzaliman pada masyarakat dan nasabah.

*Ar-Rahn* adalah menahan salah satu harta milik si peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya. Barang yang ditahan tersebut memiliki nilai ekonomis. Dengan demikian, pihak yang menahan memperoleh jaminan untuk dapat mengambil kembali seluruh atau sebagian piutangnya. Secara sederhana dapat dijelaskan bahwa *rahn* adalah semacam jaminan utang atau gadai.<sup>11</sup> *Rahn* atau yang lebih dikenal dengan gadai sendiri pernah dipraktekkan oleh Rasulullah sebagaimana yang diterangkan dalam sebuah Al-Qur'an Surat Al-Baqarah ayat 283 :

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَى سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَانٌ مَّقْبُوضَةٌ فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمَانَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ

Artinya : *Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, Maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, Maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian dan barangsiapa yang menyembunyikannya, Maka Sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.*

---

<sup>11</sup> Muhammad Syafii Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani, 2001), h. 128.

Perkembangan produk-produk berbasis Islam kian marak di Indonesia, tidak terkecuali Pegadaian. Pegadaian Syariah juga mengeluarkan produk baru yang disebut dengan Ar-Rum BPKB. Produk Ar-Rum BPKB ini, merupakan produk kedua dari Pegadaian Syariah setelah Gadai Syariah. Pada produk Ar-Rum BPKB perhitungan biaya pengelolaan (Mu'nah) yaitu  $0,7\% \times \text{Taksiran}$ .

**Tabel 1.1**  
**Perkembangan Jumlah Nasabah Produk Pembiayaan di**  
**Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Dari Tahun 2016-2018**

No.	Tahun	Rahn	Ar-Rum BPKB	Amanah	Ar-Rum Emas	Jumlah Nasabah
1.	2016	9	7	3	2	21
2.	2017	69	8	5	3	85
3.	2018	229	12	8	13	262
<b>Total</b>		<b>307</b>	<b>27</b>	<b>16</b>	<b>18</b>	<b>368</b>

*Sumber Data : Data Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim*

Jumlah nasabah Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim pada tahun 2016 berjumlah 21, pada tahun 2017 berjumlah 85 dan pada tahun 2018 jumlah nasabah 262. Ini menunjukkan bahwa jumlah nasabah pada tahun 2016 sampai dengan 2018 mengalami peningkatan yang signifikan setiap tahunnya. Terkait dengan kondisi Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim dari keempat produk, seperti Rahn, Ar-Rum BPKB, Amanah, dan Ar-Rum Emas, terlihat produk Ar-Rum BPKB merupakan produk nomor dua yang paling diminati setelah produk Rahn. Produk Ar-Rum BPKB menjadi produk unggulan setelah produk Rahn. Keunggulan yang terdapat pada produk Ar-Rum BPKB di Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim

yaitu proses transaksi berprinsip syariah yang adil dan menenteramkan sesuai fatwa DSN-MUI No. 68/DSN.MUI/III/2008.

Perkembangan jumlah nasabah Produk Ar-Rum BPKB relatif kecil dibandingkan dengan jumlah nasabah produk Rahn, yang memiliki perkembangan 100% lebih besar, sehingga salah satunya dari segi kualitas produk dan kualitas pelayanan harus diberikan secara maksimal guna meningkatkan pertumbuhan jumlah nasabah produk Ar-Rum BPKB pada Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim.

Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim merupakan lembaga keuangan yang terletak di Jl. Pangeran Antasari No. 165 Bandar Lampung. Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim memiliki berbagai jenis produk berupa Gadai Syariah, Ar-Rum Emas, Ar-Rum BPKB, Amanah, EmasKu, Mulia, Rahn Bisnis, MPO (Pembelian dan Pembayaran Tagihan Telepon, Listrik, Air, Tiket, Internet, TV Berbayar, Pembayaran Iuran BPJS, dll.

Berikut adalah jumlah nasabah yang terdapat di Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim yang menggunakan produk pembiayaan Ar-Rum BPKB :

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Nasabah Pembiayaan Ar-Rum BPKB tahun 2016-2018**

<b>No.</b>	<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Nasabah</b>	<b>Total Pembiayaan</b>
<b>1.</b>	2016	7	Rp. 257.000.000
<b>2.</b>	2017	8	Rp. 180.500.000
<b>3.</b>	2018	12	Rp. 258.000.000
<b>Jumlah</b>		<b>27</b>	<b>Rp. 695.500.000</b>

*Sumber Data : Data Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim*

Dari tabel di atas, menunjukkan bahwa pinjaman yang disalurkan melalui produk pembiayaan Ar-Rum BPKB selama 3 tahun terakhir terus mengalami peningkatan. Begitu juga dengan jumlah nasabah produk pembiayaan Ar-Rum BPKB mengalami peningkatan.

Di era globalisasi ini, masyarakat sudah lebih selektif dalam memilih lembaga keuangan mana yang akan menjadi tempatnya dalam melakukan transaksi keuangan. Dengan kenyataan seperti ini, lembaga keuangan dituntut untuk terus melakukan inovasi dalam hal produknya dan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Produk dan jasa yang tidak memenuhi kualitas pelanggan dengan sangat mudah ditinggalkan dan akhirnya pelanggan beralih ke perusahaan/lembaga keuangan lain. Untuk mengantisipasi hal tersebut, tentunya perusahaan akan mengutamakan harga yang tepat, kualitas produk yang layak dan pelayanan yang berorientasi pada pelayanan yang mengutamakan kepuasan nasabah.

Kualitas produk menurut Kotler dan Keller yang dikutip Yetty Husnul yaitu kemampuan suatu barang untuk memberikan hasil atau kinerja yang sesuai bahkan melebihi dari apa yang diinginkan pelanggan.<sup>12</sup> Konsumen akan membeli produk kalau mereka tertarik dan merasa cocok, karena itu produk harus disesuaikan dengan keinginan ataupun kebutuhan pembeli agar pemasaran produk berhasil. Dengan kata lain, pembuatan

---

<sup>12</sup> Yetty Husnul Hayati, "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di Restoran Bebek Dan Ayam Goreng Pak Ndut Solo". *JIMFE (Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi)*, Vol. 1 No 1, 2015, h. 50.

produk lebih baik diorientasikan pada keinginan pasar atau selera konsumen.

Produk Ar-Rum BPKB bertujuan untuk mengembangkan usaha mikro kecil dan menengah dengan berbagai macam keunggulan, dimana permasalahan utama yang dihadapi oleh pelaku usaha mikro kecil dan menengah untuk mengembangkan dan menjalankan bisnisnya yaitu berasal dari tidak adanya modal yang memadai. Dengan adanya produk Ar-Rum BPKB tersebut menjadikan sumber modal bagi pelaku UMKM.

Dengan adanya kualitas produk yang baik inilah yang akan membuat para konsumen puas dan percaya. Kepuasan pelanggan merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh produsen. Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut.<sup>13</sup>

Secara umum, kualitas bukan hanya melekat pada produk nyata yang dihasilkan oleh suatu perusahaan, tetapi juga pada pelayanan atau jasa yang diberikan oleh pihak perusahaan kepada konsumennya. Kualitas pelayanan merupakan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh.<sup>14</sup>

Berdasarkan sumber data terbaru hasil wawancara dengan nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Raden Intan Bandar Lampung. Kualitas pelayanan yang didapat nasabah tersebut kurang memuaskan. Nasabah

---

<sup>13</sup> *Ibid.*, h. 50.

<sup>14</sup> Lailatul Iffah, dkk, "Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Syariah Cabang Malang". *Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol. 3, No. 1 (Agustus 2018), h. 86.

tersebut mengatakan pada saat mengantri di Pegadaian Syariah Cabang Raden Intan Bandar Lampung untuk memperpanjang surat gadai, beliau datang terlebih dahulu untuk mengantri. Namun, ada nasabah yang datang untung mengambil barang yang digadaikan dan petugas pelayanan di pegadaian tersebut mendahulukan nasabah yang baru saja datang dan pada saat ditanya karena nasabah yang baru saja datang hanya mengambil barang yang digadaikan dan tidak lama untuk melayaninya.<sup>15</sup>

Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Nasabah yang kecewa umumnya akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain. Dampaknya calon nasabah akan menjatuhkan pilihannya kepada pesaing. Upaya perbaikan sistem kualitas pelayanan akan jauh lebih efektif bagi keberlangsungan suatu perusahaan dalam usaha mencapai kepuasan nasabah. Oleh karena itu, setiap perusahaan wajib merencanakan, mengorganisasikan, dan mengendalikan sistem kualitas sedemikian rupa sehingga pelayanan dapat memuaskan nasabah. Perusahaan dapat memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Potensi kredit usaha mikro hingga saat ini oleh banyak kalangan masih dipandang sangat menjanjikan. Terbukti dengan terus meningkatnya

---

<sup>15</sup> Nasabah Bu Rina, Wawancara, Pegadaian Syariah Cabang Raden Intan Bandar Lampung, 4 Mei 2019.



volume penyaluran pinjaman untuk usaha mikro dari tahun ke tahun dengan kualitas pinjaman yang relatif baik.<sup>16</sup>

Bagi setiap perusahaan, pelanggan mempunyai arti yang sangat penting. Hal ini karena pelanggan, menentukan kelangsungan hidup atau perkembangan suatu kegiatan bisnis. Perusahaan yang ingin berkembang dan bertahan hidup dituntut untuk dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan produk berupa barang atau jasa yang bermutu lebih baik, harga lebih murah, penyerahan lebih cepat dan pelayanan yang lebih baik daripada pesaingnya. Kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama dan keharusan bagi kebanyakan perusahaan agar tetap sukses, baik tingkat operasional, manajerial maupun strategik. Pemuasan pelanggan sendiri secara umum diterima sebagai alasan bagi eksistensi, survival dan perkembangan usaha.<sup>17</sup>

Kepuasan nasabah telah menjadi isu sangat penting, dan banyak perusahaan menginvestasikan sumber daya yang dimiliki dalam upaya untuk mempertahankan kepuasan nasabah dan terus berupaya untuk mencari informasi bagaimana cara meningkatkan kepuasan nasabah. Dalam upaya membangun hubungan bisnis yang berkelanjutan antara perusahaan dengan nasabah, maka kualitas layanan dapat digunakan sebagai strategi yang tepat untuk menciptakan kepuasan nasabah dan mempertahankan loyalitas nasabah. Kualitas layanan dalam industri jasa

---

<sup>16</sup> *Ibid.*, h. 9.

<sup>17</sup> Tuti Hastuti, Muhammad Nasri, "Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Nasabah: Aplikasi Servqual Model Pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah Kota Malang". *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, Vol 3, No. 3 (Desember 2014), h. 75.

merupakan variabel penting. Penyampaian kualitas layanan prima akan menciptakan nilai tinggi, yang dapat menciptakan loyalitas nasabah.<sup>18</sup>

Pegadaian merupakan salah satu bisnis yang bergerak pada sektor jasa, segmen pasarnya adalah para nasabah yang membutuhkan dana cepat, oleh karena itu, pelayanan yang baik adalah menjadi hal yang dibutuhkan oleh nasabah. Pelayanan menjadi hal wajib bagi pihak pegadaian syari'ah untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada setiap nasabahnya. Pelayanan merupakan suatu cara untuk mengetahui seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang diterima.<sup>19</sup>

Berdasarkan uraian tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM PEMBIAYAAN AR-RUM DI PEGADAIAN SYARIAH (Studi Pada Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Bandar Lampung)”**.

---

<sup>18</sup> Valdo J. Umboh, Sylvia L. Mandey, “Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT.Pegadaian (PERSERO) Cabang Teling”. *Jurnal EMBA*, Vol. 2 No. 3 (September 2014), h. 655.

<sup>19</sup> Ahmad Ulinuha, “Pengaruh Pelayanan dan Citra Pegadaian Syari'ah Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Layanan Gada Pada Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang” (Skripsi S1 Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang, 2010), h. 11.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas dan untuk memperjelas pokok pembahasan penelitian ini, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap tingkat kepuasan nasabah di Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim ?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah di Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim ?
3. Bagaimana pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap tingkat kepuasan nasabah di Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim ?
4. Bagaimana kualitas produk dan kualitas pelayanan dalam perspektif Ekonomi Islam ?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap tingkat kepuasan nasabah di Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah di Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap tingkat kepuasan nasabah di Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim.

4. Untuk mengetahui kualitas produk dan kualitas pelayanan dalam perspektif Ekonomi Islam.

#### **F. Manfaat Penelitian**

- a. Bagi Penulis, diharapkan dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan bagi pembaca dan bagi pribadi peneliti. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat pula menjadi bahan rujukan bagi penelitian sejenis dan dapat menjadi bahan perbandingan dari penelitian yang telah ada.
- b. Bagi Akademis, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang pembiayaan mikro bagi nasabah di Pegadaian Syariah.
- c. Bagi Pegadaian, penelitian ini dapat dijadikan sarana evaluasi guna menambah kualitas layanan selama tiga tahun terakhir.
- d. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber pengetahuan rujukan dan menambah literatur dalam penelitian untuk dijadikan pedoman atau perbandingan dalam melakukan penelitian lebih lanjut, serta diharapkan dapat memberi referensi bagi peneliti berikutnya.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Pegadaian Syariah

##### 1. Pengertian Pegadaian Syariah

Pegadaian (*pawnshop*) adalah satu bentuk lembaga keuangan bukan bank yang diperuntukkan bagi masyarakat luas berpenghasilan menengah ke bawah yang membutuhkan dana dalam waktu segera. Dana ini digunakan untuk membiayai kebutuhan tertentu terutama yang sangat mendesak, misalnya biaya pendidikan anak pada awal tahun pelajaran, biaya pulang mengunjungi keluarga yang terkena musibah, biaya pengobatan anggota keluarga yang sakit, dan biaya menghadapi lebaran Idul Fitri.<sup>1</sup>

Istilah pegadaian dalam fikih Islam disebut dengan *ar-rahn*. Secara etimologis *ar-rahn* berarti *tsubut* (tetap) dan *dawam* (kekal, terus-menerus). Adapun secara terminologis, *ar-rahn* adalah menjadikan harta benda sebagai jaminan utang agar utangnya itu dilunasi (dikembalikan) atau dibayarkan harganya jika tidak dapat mengembalikannya. Dalam pengertian lain, *ar-rahn* adalah suatu jenis perjanjian untuk menahan suatu barang sebagai tanggungan utang.

Menurut Sayid Sabiq, *rahn* adalah menjadikan barang yang mempunyai nilai harta menurut *syara'* sebagai jaminan utang,

---

<sup>1</sup> Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah Di Indonesia* (Jakarta: Kencana, 2015), h.171.

sehingga orang yang bersangkutan boleh mengambil utang atau ia bisa mengambil sebagian dari manfaat barang itu. Hal ini merupakan pengertian secara praktis, bahwa setiap orang yang mengutangkan sesuatu biasanya meminta jaminan dari pihak yang berutang, baik jaminan berupa barang bergerak maupun barang berupa benda tidak bergerak.

Menurut Pasal 20 ayat (14) *rahn*/gadai adalah penguasaan barang milik peminjam oleh pemberi pinjaman sebagai jaminan. Pengertian gadai yang ada dalam syariat Islam agak berbeda dengan pengertian gadai yang ada dalam hukum positif kita sekarang ini, sebab pengertian gadai dalam hukum positif kita sekarang ini sebagaimana yang tercantum dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP Perdata) sebagai berikut : <sup>2</sup>

Gadai adalah suatu hak yang diperoleh seorang berpiutang atas suatu barang bergerak, yang diserahkan kepadanya oleh seseorang yang berutang atau oleh seorang lain atas namanya dan yang memberi kekuasaan kepada si berpiutang untuk mengambil pelunasan dari barang tersebut secara didahulukan daripada orang-orang yang berpiutang lainnya, dengan pengecualian biaya untuk melelang barang tersebut dan biaya-biaya mana yang harus didahulukan.<sup>3</sup>

Selain berada dengan KUH Perdata, pengertian gadai menurut syariat Islam juga berbeda dengan pengertian gadai menurut ketentuan

---

<sup>2</sup> *Ibid.*, h. 172.

<sup>3</sup> *Ibid.*, h.173.

hukum adat. Menurut ketentuan hukum adat, gadai adalah menyerahkan tanah untuk menerima pembayaran sejumlah uang secara tunai, dengan ketentuan si penggadai tetap berkah atas pengambilan tanahnya dengan jalan menebusnya kembali.

Dalam beberapa pengertian gadai diatas, maka dapat dikemukakan bahwa gadai menurut ketentuan syariat Islam adalah kombinasi pengertian gadai yang terdapat dalam KUH Perdata dan hukum adat, terutama sekali menyangkut objek perjanjian gadai menurut syariat Islam meliputi barang yang mempunyai nilai harta, dan tidak dipersoalkan apakah dia merupakan benda bergerak atau tidak bergerak.

## **2. Rukun Dan Syarat Gadai**

Rukun (unsur) gadai yaitu : <sup>4</sup>

- a. Penerima gadai
- b. Pemberi gadai
- c. Harta gadai
- d. Utang
- e. Akad

Menurut Prof. Dr. Rahmat Syafe'i, rukun *rahn* (gadai) yaitu *rahim* (orang yang memberikan jaminan), *al-murtahin* (orang yang menerima), *al-marhun* (jaminan), dan *al-marhun bih* (utang).

---

<sup>4</sup> *Ibid.*, h. 175.



Menurut ulama Hanafiyah, rukun *rahn* (gadai) yaitu ijab kabul dari *rahin* dan *al-murtahin*, sebagaimana pada akad yang lain. Akan tetapi, akad tidak akan sempurna sebelum adanya penyerahan barang.

Adapun menurut ulama selain Hanafiyah, rukun *rahn* (gadai) yaitu *shigat*, *'aqid* (orang yang berakad), *marhun*, dan *marhun bih*.

Adapun syarat (*rahn*) gadai menurut Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, yaitu :<sup>5</sup>

- a. Penerima dan pemberi gadai haruslah memiliki kecakapan hukum. Oleh karena itu, tidak sah gadai yang dilakukan oleh para pihak yang tidak memiliki kecakapan hukum, misalnya gila, anak-anak, dan seterusnya.
- b. Akad gadai sempurna bila harta gadai telah dikuasai oleh penerima gadai.
- c. Akad gadai harus dinyatakan oleh para pihak secara lisan, tulisan, atau isyarat.
- d. Harta gadai harus bernilai dan dapat diserahterimakan.
- e. Harta gadai harus ada ketika akad dibuat.

Menurut Prof. Dr. Rahmat Syafe'i, dalam gadai disyaratkan beberapa syarat sebagai berikut :<sup>6</sup>

#### 1. Persyaratan *Aqid*

Kedua orang yang akan melakukan akad harus memenuhi kriteria *al-ahliyah*, yaitu orang yang sudah sah untuk melakukan jual beli,

---

<sup>5</sup> *Ibid.*, 175.

<sup>6</sup> *Ibid.*, 176.

yakni berakal dan mumayiz. *Rahn* (gadai) tidak boleh dilakukan oleh orang yang mabuk, gila, bodoh, atau anak kecil yang belum baligh.

## 2. Syarat *Shighat*

Ulama Hanafiyah berpendapat bahwa *shighat* dalam *rahn* (gadai) tidak boleh memakai syarat atau dikaitkan dengan sesuatu.

## 3. Syarat *Marhun*

Adapun syarat marhun yaitu :

- a. Dapat diperjualbelikan
- b. Bermanfaat
- c. Jelas
- d. Milik *rahin*
- e. Bisa diserahkan
- f. Tidak bersatu dengan harta lain
- g. Dipegang (dikuasai) oleh *rahin*
- h. Harta yang tetap atau dapat dipindahkan

## 4. Syarat *Murtahin Bih*

Adapun syarat *murtahin bih*, yaitu :

Menurut ulama Hanafiyah, syarat *murtahin bih* yaitu :

- a. *Marhun bih* hendaknya barang yang wajib diserahkan
- b. *Marhun bih* memungkinkan dapat dibayarkan
- c. Hak pada *marhun bih* harus jelas

Adapun menurut ulama Hanabilah dan Syafi'iyah, syarat *marhun bih*, yaitu :

- a. Berupa utang yang tetap dan dapat dimanfaatkan
- b. Utang harus lazim pada waktu akad
- c. Utang harus jelas dan diketahui oleh *rahin* dan *murtahin*.

### 3. Akad Perjanjian Gadai

Akad *al-qardhu al-hasan* yaitu suatu akad yang dibuat oleh pihak pemberi gadai dengan pihak penerima gadai dalam hal transaksi gadai harta benda yang bertujuan untuk untuk mendapatkan uang tunai yang diperuntukkan untuk konsumtif. Hal ini dimaksud, pemberi gadai (nasabah/*rahin*) dikenakan biaya berupa upah/*fee* oleh penerima gadai (*murtahin*/lembaga pegadaian), yang telah menjaga atau merawat barang gadaian (*marhun*). Akad *al-qardhu al-hasan* dimaksudkan pada prinsipnya tidak boleh pembebanan biaya selain biaya administrasi. Namun ketentuan biaya administrasi dimaksud berdasarkan cara : <sup>7</sup>

- a. Biaya administrasi harus dinyatakan dengan nominal, bukan presentase.
- b. Biaya administrasi harus bersifat jelas, nyata, dan pasti serta terbatas pada hal-hal mutlak yang diperlukan dalam akad atau kontrak.

---

<sup>7</sup> *Ibid.*, h.177.

#### 4. Tujuan dan Manfaat Gadai

Sifat usaha pegadaian pada prinsipnya menyediakan pelayanan bagi kemanfaatan masyarakat umum dan sekaligus memupuk keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan yang baik. Oleh karena itu, PT Pegadaian bertujuan sebagai berikut : <sup>8</sup>

- a. Turut melaksanakan dan menunjang pelaksanaan kebijaksanaan dan program pemerintah dibidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya melalui penyaluran uang pembiayaan/pinjaman atas dasar hukum gadai.
- b. Pencegahan praktik ijon, pegadaian gelap, dan pinjaman tidak wajar lainnya.
- c. Pemanfaatan gadai bebas bunga pada gadai syariah memiliki efek jaring pengaman sosial karena masyarakat yang butuh dana mendesak tidak lagi dijera pinjaman/pembiayaan berbasis bunga.
- d. Membantu orang-orang yang membutuhkan pinjaman dengan syarat mudah.

Adapun manfaat pegadaian antara lain :

- a. Bagi nasabah, tersedianya dana dengan prosedur yang relatif lebih sederhana dan dalam waktu yang lebih cepat dibandingkan dengan pembiayaan/kredit perbankan. Di samping itu, nasabah juga mendapat manfaat penaksiran nilai suatu barang bergerak

---

<sup>8</sup> Andri Soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2009), h. 407.

secara profesional. Mendapatkan fasilitas penitipan barang bergerak yang aman dan dapat dipercaya :

b. Bagi perusahaan pegadaian : <sup>9</sup>

- 1) Penghasilan yang bersumber dari sewa modal yang dibayarkan oleh peminjam dana (gadai konvensional) sedangkan bagi gadai syariah penghasilan bersumber dari sewa tempat penyimpanan barang gadai.
- 2) Penghasilan yang bersumber dari ongkos yang dibayarkan oleh nasabah memperoleh jasa tertentu. Bagi bank syariah yang mengeluarkan produk gadai syariah dapat mendapat keuntungan dari pembebanan biaya administrasi dan biaya sewa tempat penyimpanan emas.
- 3) Pelaksanaan misi PT Pegadaian sebagai BUMN yang bergerak dibidang pembiayaan berupa pemberian bantuan kepada masyarakat yang memerlukan dana dengan prosedur yang relatif sederhana.

## **5. Produk dan Jasa Pegadaian Syariah**

Produk dan layanan jasa yang ditawarkan oleh pegadaian kepada masyarakat, yaitu :

- a. Pemberian pinjaman atau pembiayaan atas dasar hukum gadai syariah. Produk ini mensyaratkan pemberian pinjaman dengan menyerahkan barang sebagai jaminan. Barang gadai harus

---

<sup>9</sup> *Ibid.*, h.408.

berbentuk barang bergerak, oleh karena itu pemberian pinjaman sangat ditentukan oleh nilai dan jumlah dari barang yang digadaikan.

- b. Penaksiran nilai barang. Di samping memberikan pinjaman kepada masyarakat, pegadaian syariah juga memberikan pelayanan berupa jasa penaksiran atas nilai suatu barang. Jasa yang ditaksir biasanya meliputi semua barang yang bergerak dan tidak bergerak. Jasa ini diberikan kepada mereka yang ingin mengetahui kualitas barang seperti emas, perak, dan berlian. Biaya yang dikenakan pada nasabah adalah berupa ongkos penaksiran barang.
- c. Penitipan barang (*ijarah*). Pegadaian syariah juga menerima titipan barang dari masyarakat berupa surat-surat berharga seperti sertifikat motor, tanah, dan ijazah. Fasilitas ini diberikan bagi mereka yang ingin melakukan perjalanan jauh dalam waktu yang relatif lama atau karena penyimpanan di rumah dirasakan kurang aman. Atas jasa penitipan tersebut, gadai syariah memperoleh penerimaan dari pemilik barang berupa ongkos penitipan.
- d. *Gold counter*, yaitu jasa penyediaan fasilitas berupa penjualan emas eksekutif yang terjamin kualitas dan keasliannya. *Gold counter* ini semacam toko dengan emas galeri 24, dimana setiap pembelian emas di toko milik pegadaian syariah akan dilampirkan sertifikat jaminan. Hal ini dilakukan untuk memberikan layanan bagi masyarakat kelas menengah, yang masih peduli dengan image.

Dengan sertifikat tersebut masyarakat percaya akan kualitas dan keaslian emas.

## **B. Pembiayaan**

### **1. Pengertian Pembiayaan**

Pembiayaan atau *financing* adalah pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun lembaga. Dengan kata lain, pembiayaan adalah pendanaan yang dikeluarkan untuk mendukung investasi yang telah direncanakan.<sup>10</sup>

Dalam kaitannya dengan pembiayaan pada perbankan syariah atau istilah teknisnya disebut sebagai produktif. Menurut Ketentuan Bank Indonesia aktiva produktif adalah penanaman dana Bank Syariah baik dalam rupiah maupun valuta asing dalam bentuk pembiayaan, piutang, *qardh*, surat berharga syariah, penempatan, penyertaan modal, penyertaan modal sementara, komitmen dan kontinjensi pada rekening administratif serta Sertifikat Wadi'ah Bank Indonesia (Peraturan Bank Indonesia No. 5/7/PBI/2003 tanggal 19 Mei 2003).

Menurut Undang-Undang Perbankan No. 10 Tahun 1998, *pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank atau dan pihak lain yang dibiayai untuk mengembalikan*

---

<sup>10</sup> Nur Rianto, *Lembaga Keuangan Syariah* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2012), h. 146.



*uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.*<sup>11</sup>

## **2. Unsur-Unsur Pembiayaan**

Unsur-unsur pembiayaan terdiri dari :<sup>12</sup>

### **1. Kepercayaan (*Trust*)**

Lembaga keuangan memberikan kepercayaan kepada pihak yang menerima pembiayaan bahwa mitra akan memenuhi kewajiban untuk mengembalikan dana sesuai dengan jangka waktu tertentu yang diperjanjikan. Lembaga keuangan memberikan pembiayaan kepada mitra usaha sama artinya dengan memberikan kepercayaan kepada pihak penerima pembiayaan, bahwa pihak penerima pembiayaan akan dapat memenuhi kewajibannya.

### **2. Akad (Kesepakatan)**

Akad atau kesepakatan merupakan suatu kontrak perjanjian yang dilakukan antara lembaga keuangan dan pihak nasabah/mitra.

### **3. Jangka waktu**

Merupakan periode waktu yang diperlukan oleh nasabah untuk membayar kembali pembiayaan yang telah diberikan oleh lembaga keuangan.

### **4. Risiko**

Setiap dana yang disalurkan oleh lembaga keuangan selalu mengandung risiko tidak kembalinya dana. Risiko pembiayaan

---

<sup>11</sup> Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: KENCANA, 2011), h.105.

<sup>12</sup> *Ibid.*, h. 107.

merupakan kemungkinan kerugian yang akan timbul karena dana yang disalurkan tidak dapat kembali.

#### 5. Balas jasa

Sebagai balas jasa atas penitipan barang untuk memperoleh pembiayaan, maka nasabah membayar sejumlah tertentu sesuai dengan akad yang telah disepakati antara bank dan nasabah.

### 3. Tujuan Pembiayaan

Secara umum tujuan pembiayaan dibedakan menjadi dua kelompok yaitu, tujuan pembiayaan untuk tingkat makro dan tujuan pembiayaan untuk tingkat mikro. Secara makro, pembiayaan bertujuan untuk :<sup>13</sup>

- a. Peningkatan ekonomi umat, artinya: masyarakat yang tidak dapat akses secara ekonomi, dengan adanya pembiayaan mereka dapat melakukan akses ekonomi. Dengan demikian dapat meningkatkan taraf ekonominya.
- b. Tersedianya dana bagi peningkatan usaha, artinya: untuk pengembangan usaha membutuhkan dana tambahan. Dana tambahan ini dapat diperoleh melakukan aktivitas pembiayaan. Pihak yang surplus dana menyalurkan kepada pihak minus dana, sehingga dapat tergulirkan.
- c. Meningkatkan produktivitas, artinya: adanya pembiayaan memberikan peluang bagi masyarakat usaha mampu meningkatkan

---

<sup>13</sup> Muhamad, *Manajemen Pembiayaan Syariah Edisi Kedua* (Yogyakarta, UPP STIM YKPN, 2016), h. 41.

daya produksinya. Sebab upaya produksi tidak akan dapat jalan tanpa adanya dana.

- d. Membuka lapangan kerja baru, artinya: dengan dibukanya sektor-sektor usaha melalui penambahan dana pembiayaan, maka sektor usaha tersebut akan menyerap tenaga kerja. Hal ini berarti menambah atau membuka lapangan kerja baru.
- e. Terjadi distribusi pendapatan, artinya: masyarakat usaha produktif mampu melakukan aktivitas kerja, berarti mereka akan memperoleh pendapatan dari hasil usahanya.

Adapun secara mikro, pembiayaan diberikan dalam rangka untuk :

- a. Upaya memaksimalkan laba, artinya: setiap usaha yang dibuka memiliki tujuan tertinggi, yaitu menghasilkan laba usaha. Setiap pengusaha menginginkan mampu mencapai laba maksimal. Untuk dapat menghasilkan laba maksimal maka mereka perlu dukungan dana yang cukup.
- b. Upaya meminimalkan risiko artinya: usaha yang dilakukan agar mampu menghasilkan laba maksimal, maka pengusaha harus mampu meminimalkan risiko yang mungkin timbul. Risiko kekurangan modal usaha dapat diperoleh melalui tindakan pembiayaan.
- c. Pendayagunaan sumber ekonomi, artinya sumber daya ekonomi dapat dikembangkan dengan melakukan *mixing* antara sumber daya alam dengan sumber daya manusia serta sumber daya modal. Jika sumber daya alam dan sumber daya manusianya ada, akan tetapi

sumber daya modal tidak ada, maka dipastikan diperlukan pembiayaan. Dengan demikian, pembiayaan pada dasarnya dapat meningkatkan daya guna sumber-sumber daya ekonomi.

- d. Penyaluran kelebihan dana, artinya: dalam kehidupan masyarakat ini pihak yang memiliki kelebihan sementara ada pihak yang kekurangan. Dalam kaitannya dengan masalah dana, maka mekanisme pembiayaan dapat menjadi jembatan dalam penyeimbangan dan penyaluran kelebihan dana dari pihak yang kelebihan (*surplus*) kepada pihak yang kekurangan (*minus*) dana.

#### 4. Fungsi Pembiayaan

Ada beberapa fungsi pembiayaan yang diberikan oleh lembaga keuangan kepada masyarakat penerima, yaitu : <sup>14</sup>

- a. Pembiayaan dapat meningkatkan arus tukar-menukar barang dan jasa.

Pembiayaan dapat meningkatkan arus tukar barang, hal ini seandainya belum tersedia uang sebagai alat pembayaran, maka pembiayaan akan membantu melancarkan lalu lintas pertukaran barang dan jasa.

- b. Pembiayaan merupakan alat yang dipakai untuk memanfaatkan *idle fund*.

Bank dapat mempertemukan pihak yang kelebihan dana dengan pihak yang memerlukan dana. Pembiayaan merupakan satu cara

---

<sup>14</sup> *Ibid.*, h. 43.

untuk mengatasi gap antara pihak yang memiliki dana dan pihak yang membutuhkan dana. Bank dapat memanfaatkan dana yang *idle* untuk disalurkan kepada pihak yang membutuhkan. Dana yang berasal dari golongan yang kelebihan dana, apabila disalurkan kepada pihak yang membutuhkan dana maka akan efektif, karena dana tersebut dimanfaatkan oleh pihak yang membutuhkan dana.

c. Pembiayaan sebagai alat pengendali harga.

Ekspansi pembiayaan akan mendorong meningkatnya jumlah uang yang beredar, dan peningkatan peredaran uang akan mendorong kenaikan harga. Sebaliknya, pembatasan pembiayaan, akan berpengaruh pada jumlah uang yang beredar, dan keterbatasan uang yang beredar di masyarakat memiliki dampak pada penurunan harga.

d. Pembiayaan dapat mengaktifkan dan meningkatkan manfaat ekonomi yang ada.

Pembiayaan *mudharabah* dan *musyarakah* yang diberikan oleh bank syariah memiliki dampak pada kenaikan makro-ekonomi. Mitra (pengusaha), setelah mendapatkan pembiayaan dari bank syariah, akan memproduksi barang, mengolah bahan baku menjadi barang jadi, meningkatkan volume perdagangan, dan melaksanakan kegiatan ekonomi lainnya.

## 5. Jenis-Jenis Pembiayaan

Jenis-jenis pembiayaan antara lain : <sup>15</sup>

### 1) Pembiayaan menurut tujuan :

Pembiayaan menurut tujuannya dibedakan menjadi :

- a. Pembiayaan modal kerja, yaitu pembiayaan yang dimaksudkan untuk mendapatkan modal dalam rangka pengembangan usaha.
- b. Pembiayaan investasi, yaitu pembiayaan yang dimaksudkan untuk melakukan investasi atau pengadaan barang konsumtif.

### 2) Pembiayaan menurut jangka waktu :

Pembiayaan menurut jangka waktunya dibedakan menjadi :

- a. Pembiayaan jangka waktu pendek, pembiayaan yang dilakukan dengan waktu 1 bulan sampai dengan 1 tahun.
- b. Pembiayaan jangka waktu menengah, pembiayaan yang dilakukan dengan waktu 1 tahun sampai dengan 5 tahun.
- c. Pembiayaan jangka waktu panjang, pembiayaan yang dilakukan dengan waktu lebih dari 5 tahun.

## C. Kualitas Produk

### 1. Pengertian Kualitas Produk

Menurut Kotler dan Amstrong kualitas produk adalah Kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal ini termasuk

---

<sup>15</sup> *Ibid.*, h. 45.

keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian, dan reparasi produk, juga atribut produk lainnya.<sup>16</sup>

Produk merupakan pandangan pertama bagi konsumen dalam membeli karena dapat dipastikan bahwa konsumen akan menyukai suatu barang yang menarik dan bermanfaat. Konsumen akan menyukai produk yang menawarkan kualitas, kinerja, dan pelengkap inovatif yang terbaik. Produk yang berkualitas adalah produk yang mampu memberikan hasil yang lebih dari yang diharapkan.

Kualitas produk (*product quality*) adalah kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya, meliputi daya tahan keandalan, ketepatan, kemudahan operasi, dan perbaikan serta atribut bernilai lainnya.<sup>17</sup>

Dari beberapa teori diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas produk dapat menentukan kepuasan pelanggan yang berhubungan dengan harapan dari pelanggan itu sendiri terhadap kualitas produk yang dirasakannya.<sup>18</sup>

## 2. Dimensi Kualitas Produk

Beberapa dimensi kualitas produk menurut Kotler dan Keller, yaitu:<sup>19</sup>

### a. Fitur (*Features*)

---

<sup>16</sup> Philip Kotler, dan Gary Amstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2012), h. 283.

<sup>17</sup> *Ibid.*, h. 283.

<sup>18</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), h. 136.

<sup>19</sup> Philip Kotler, Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketiga Belas Jilid 2, (Jakarta : Erlangga, 2009), h. 6.

Merupakan karakteristik produk yang dirancang untuk menyempurnakan fungsi produk atau menambah ketertarikan konsumen terhadap produk.

Contoh : Bonus yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan nasabah.

b. Keandalan (*Reliability*)

Ukuran probabilitas bahwa produk tidak akan mengalami malfungsi atau gagal dalam periode waktu tertentu.

Contoh : Produk sudah ada atau dijalankan dalam jangka waktu yang lama.

c. Kesesuaian dengan spesifikasi (*Conformance to specifications*)

Yaitu sejauh mana karakteristik operasi dasar dari sebuah produk memenuhi spesifikasi tertentu dari konsumen atau tidak ditemukannya cacat pada produk.

Contoh : Produk terhindar dari riba, Produk sesuai syariah.

d. Daya tahan (*Durability*)

Berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan.

e. Kemampuan pelayanan (*Serviceability*)

Meliput kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, penanganan keluhan yang memuaskan.

Contoh : Penyeteroran dapat dilakukan di Pegadaian Syariah mana saja.



f. Estetika

Yaitu daya tarik produk terhadap panca indra.

Contoh : Produk yang ditawarkan menarik dan beragam

g. Kualitas yang dipersepsikan (*Perceived quality*)

Yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

## **D. Kualitas Pelayanan**

### **1. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas (*quality*) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.<sup>20</sup>

Menurut Kotler pelayanan adalah Setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.<sup>21</sup>

Menurut Zeithaml et.al dikemukakan bahwa kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka

Kepuasan nasabah dapat tercipta ketika perusahaan memiliki kualitas pelayanan yang baik. Apabila kualitas pelayanan suatu

---

<sup>20</sup> Kharisma Nawang Sigit, dkk, "Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah". *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, Vol. 21, No.1 (Januari 2017), h. 159.

<sup>21</sup> Fandi Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality, and Satisfiication*, (Yogyakarta: Andi, 2005), h.11.

perusahaan dirasakan baik oleh nasabah, maka nasabah akan merasa puas.

Pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan juga tergantung pada beberapa hal, yaitu sistem, teknologi dan manusia. Dari faktor manusia sangat memegang kontribusi terbesar dari kualitas pelayanan terhadap perusahaan. Kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.<sup>22</sup>

Dari definisi diatas dapat diketahui bahwa di dalam pelayanan selalu ada aspek interaksi antara pihak konsumen dan pihak produsen, meskipun pihak-pihak yang terlibat tidak selalu menyadari. Pelayanan bukan suatu barang, melainkan suatu proses atau aktivitas yang tidak berwujud. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki yang dapat memenuhi kebutuhan dan memiliki nilai kepuasan dari yang diharapkan.

Pelayanan menjadi salah satu faktor yang membangun secara langsung dengan para nasabah, baik pelayanan dalam bentuk kehandalan, ketanggapan, keyakinan, kepedulian ataupun pelayanan yang berwujud yang mencakup hal sarana dan pra sarana yang dimiliki. Pelayanan yang dikemukakan Tjiptono adalah segala sesuatu

---

<sup>22</sup> Fandi Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Malang: Bayu Media, 2005), h. 260.

yang dilakukan pihak tertentu (individu maupun kelompok) kepada pihak lain (individu maupun kelompok). Faktor pendukung yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang baik. Pertama adalah faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Kedua adalah faktor tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Kualitas pelayanan memainkan peranan penting dalam membantu perusahaan membangun hubungan dengan pelanggan. Pelanggan kualitas pelayanan adalah menyesuaikan diri dengan spesifikasi yang dituntut pelanggan.<sup>23</sup>

Terdapat beberapa faktor yang dapat menyebabkan kualitas pelayanan menjadi buruk, antara lain :

- a) Tidak terampil dalam melayani konsumen
- b) Cara berpakaian tidak sesuai
- c) Tutur katanya kurang sopan atau bahkan menyebalkan
- d) Bau badan mengganggu
- e) Selalu cemberut atau pasang tampang angker.

## **2. Dimensi Kualitas Pelayanan**

Menurut Kotler dan Keller terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut : <sup>24</sup>

- a. *Tangibles* atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal.

---

<sup>23</sup> Lailatul Iffah, dkk, "Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Bank Syariah Cabang Malang". *Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol. 3, No.1 (Agustus 2018), h. 59.

<sup>24</sup> Philip Kotler, Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketiga Belas Jilid 2, (Jakarta : Erlangga, 2009), h. 48.

Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari layanan yang diberikan oleh para pemberi jasa. Contoh : Pegawai pegadaian syariah memiliki penampilan yang menarik, Lokasi pegadaian syariah strategis, Akses menuju pegadaian syariah mudah, Fasilitas ruang antrian pegadaian syariah nyaman, bersih, wangi, dan tenang, Area parkir yang memadai.

- b. *Reliability* atau keandalan, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Contoh : Pegawai pegadaian syariah menyelesaikan pelayanan tepat waktu, Pegawai pegadaian syariah tidak melakukan kesalahan dalam pelayanan, Pegawai pegadaian syariah dapat diandalkan dalam menangani masalah yang dihadapi nasabah.
- c. *Assurance* atau jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan, kesopan-santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Contoh : Karyawan selalu berperilaku sopan, ramah dan baik terhadap nasabah, Pegadaian syariah memberikan rasa aman terhadap nasabah sewaktu melakukan transaksi.
- d. *Emphaty*, yaitu memberikan perhatian, tulus, dan bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan, dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta

memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Contoh : Dalam memberikan pelayanan pegawai pegadaian syariah tidak lupa menyebut nama nasabah, Jam pelayanan pegadaian syariah sesuai dengan kebutuhan nasabah.

- e. *Responsiveness* atau ketanggapan, yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas, menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas jasa. Contoh : Pegawai pegadaian syariah memberikan informasi pelayanan dengan jelas, Pegadaian syariah selalu bersedia membantu bila nasabah dalam kesulitan, Pegawai pegadaian syariah melakukan transaksi dengan cepat.

## **E. Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Ekonomi Islam**

### **1. Pengertian Kualitas Produk Dalam Perspektif Ekonomi Islam**

Menurut Philip Kotler produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk memuaskan sesuatu keinginan atau kebutuhan, termasuk barang fisik, jasa, pengalaman, acara, orang, tempat, properti, organisasi, informasi, dan ide.<sup>25</sup>

Produk pada Al-Qur'an dinyatakan dalam dua istilah, yaitu Al-Tayyibat dan Al-Rizq. Al-Tayyibat merujuk pada suatu yang baik dan menyeluruh serta makanan yang terbaik. Al-Rizq merujuk pada

---

<sup>25</sup> Philip Kotler. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2, Edisi Ke-13, (Jakarta: Erlangga, 2009), h. 4.

makanan yang diberkahi Tuhan, pemberian yang menyenangkan dan ketetapan Tuhan.

Menurut Islam produk konsumen adalah berdaya guna, materi yang dapat dikonsumsi yang bermanfaat yang bernilai guna, yang menghasilkan perbaikan material, moral, spiritual bagi konsumen. Sesuatu yang tidak berdaya guna dan dilarang dalam Islam bukan merupakan produk dalam pengertian Islam. Barang dalam ekonomi konvensional adalah barang yang dapat dipertukarkan. Tetapi barang dalam Islam adalah barang yang dapat dipertukarkan dan berdayaguna secara moral. Firman Allah dalam Al-Qur'an Surat Al-Baqarah ayat 168, yaitu :

يَا أَيُّهَا النَّاسُ كُلُوا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا  
خُطُوَاتِ الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُبِينٌ

*Artinya: “Hai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syaitan; Karena sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu”.*

Ayat tersebut menjelaskan bahwa makna Surat Al-Baqarah ayat 168 adalah Allah SWT telah membolehkan (menghalalkan) seluruh manusia agar memakan apa saja yang ada di muka bumi, yaitu makanan yang halal, baik, dan bermanfaat bagi dirinya sendiri.

## **2. Karakteristik Kualitas Produk Dalam Perspektif Ekonomi Islam**

Produk-produk yang ditawarkan lembaga keuangan syariah haruslah mengandung unsur kemaslahatan dan maqasyid syariah bagi

pembeli atau pengguna produk barang maupun produk jasa. Adapun macam-macam karakteristik produk menurut perspektif Islam, yaitu :<sup>26</sup>

a. Terhindar Dari Unsur Riba (Bunga)

Dalam hukum Islam, seorang muslim dilarang memperkaya diri dengan cara yang tidak dibenarkan. Artinya, jika lembaga keuangan itu berbasis syariah untuk memperoleh keuntungan dalam berbisnis, maka produk yang ditawarkan atau diperjual belikan tidak mengandung riba (bunga).

b. Terhindar Dari Unsur Gharar

Gharar dalam pengertian Bahasa adalah *al-khoda'* (penipuan) yaitu suatu tindakan yang didalamnya tidak ada unsur kerelaan. Artinya, penampilan yang menimbulkan kerusakan (harta) atau sesuatu yang tampaknya menyenangkan tetapi hakikatnya menimbulkan kebencian.

### 3. Pengertian Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Ekonomi Islam

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha yang baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain.

Adiwarman Karmin menjelaskan bahwa baik buruknya perilaku bisnis pengusaha menentukan sukses dan gagalnya bisnis yang dijalankan.<sup>27</sup> Firman Allah SWT dalam QS. Ali Imran 159, yaitu :

---

<sup>26</sup> Hasan Ali, *Asuransi Dalam Perspektif Ekonomi Islam, Suatu Tinjauan Analisis Historis, Teoritis, dan Praktis*, Edisi Pertama, (Jakarta: Kencana, 2004), h. 133.

فِيمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لَئِنْ كُنْتُمْ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَنَقْضُكُمْ مِنْ  
 حَوْلِكُمْ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ  
 عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya : “Maka disebabkan rahmat dari Allah lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka, sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingnya. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membuat tekad, Maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya”.

Ayat tersebut menegaskan bahwa Islam sangat memerhatikan sebuah pelayanan yang berkualitas, memberikan yang baik, dan bukan yang buruk. Kualitas pelayanan merupakan bahwa pelayanan yang berkualitas bukan hanya mengantar atau melayani melainkan juga mengerti, memahami, dan merasakan. Dengan demikian maka penyampaian akan sampai pada *heart share* dan memperkokoh posisi didalam *mind share* konsumen. Adanya kedua unsur tersebut, tentu loyalitas konsumen semakin kokoh pula.

Tolak ukur kualitas pelayanan dalam Islam disebut dengan standardisasi syariah, yaitu : <sup>28</sup>

- a. Keandalan (*Reliability*), kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan andal dan akurat.

---

<sup>27</sup> Adiwarman A. Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqh Dan Keuangan*, (Jakarta: IIIT Indonesia, 2003), h. 73.

<sup>28</sup> Sunardi, Sri Handayani, “Kualitas Pelayanan Dalam Islam dan Kepercayaan Terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohmman Indonesia”. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, Vol. 2 No.1 (Juni 2014), h.87.



- b. Daya Tanggap (*Responsiveness*), kesediaan membantu pelanggan dan memberikan layanan tepat waktu.
- c. Jaminan (*Assurance*), pengetahuan dan kesopanan serta bagaimana mereka menunjukkan kepercayaan serta keyakinan.
- d. Perhatian (*Empathy*), kondisi memperhatikan dan memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan.
- e. Kemampuan Fisik (*Tangible*), penampilan fisik, peralatan, personel, dan bahan komunikasi.

#### **4. Karakteristik Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Ekonomi Islam**

Dalam pandangan Islam, pelayanan mempunyai nilai-nilai Islami yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal. Adapun macam-macam karakteristik pelayanan menurut perspektif Islam, yaitu :

##### **a. Profesional**

Profesional yaitu bekerja dengan maksimal dan penuh komitmen dan kesungguhan.

##### **b. Kesopanan dan Keramahan (Tabligh)**

Tabligh artinya komunikatif dan argumentatif. Orang yang mempunyai sifat tabligh akan menyampaikan dengan benar dan

tutur kata yang tepat. Kesopanan dan keramahan merupakan inti dalam memberikan pelayanan kepada orang lain.<sup>29</sup>

c. Jujur (Sidik)

Jujur yaitu tidak pernah berdusta dalam melakukan setiap transaksi. Jujur juga merupakan kesesuaian antara berita yang disampaikan dan fakta, antara lain fenomena yang diberitakan, serta bentuk dan substansi.<sup>30</sup>

d. Amanah

Amanah berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan kewajiba Allah SWT.

## **F. Kepuasan Nasabah**

### **1. Pengertian Kepuasan Nasabah**

Pentingnya kepuasan nasabah berkaitan dengan persaingan yang makin ketat, serta tingkat kerugian dan keuntungan perusahaan. Khusus alasan yang terakhir, keuntungan memang tidak selalu ditentukan dengan faktor kepuasan nasabah, tetapi juga oleh kepercayaan dan kesetiaan nasabah terhadap suatu produk dan perusahaan. Beberapa faktor itu jelas saling mempengaruhi karena ditengah ketatnya persaingan, kesetiaan nasabah menjadi hal yang sangat sulit dipertahankan.

---

<sup>29</sup> Hermawan Kartajaya dan Msyakir Sula, *Syariah Marketing*, (Bandung: Mizan, 2006), h. 132.

<sup>30</sup> *Ibid.*, h. 98.

Menurut Kotler kepuasan pelanggan adalah sejauh mana kinerja yang diberikan oleh sebuah produk sepadan dengan harapan pembeli.<sup>31</sup>

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.<sup>32</sup>

Kepuasan pelanggan merupakan pendorong utama bagi retensi dan loyalitas pelanggan. Sebagian pelanggan mendasarkan kepuasannya semata-mata hanya pada dorongan harga, sedangkan kebanyakan pelanggan lainnya mendasarkan kepuasannya pada keputusan pembelian atas dasar tingkat kepuasan produk yang mereka butuhkan. Kepuasan pelanggan dapat diukur dengan berbagai cara antara lain : umpan balik pasar secara volunter seperti komentar tertentu yang tidak diminta, survei pelanggan, riset pasar, dan forum diskusi pemantauan *online*.<sup>33</sup>

Peningkatan kepuasan pelanggan sangat dibutuhkan dalam persaingan pasar yang semakin tajam. Oleh karena itu banyak perusahaan akan selalu berupaya memantau kepuasan pelanggan yang sangat berpengaruh atas tingkat loyalitas dan profitabilitas pelanggan.

---

<sup>31</sup> Ifik Sofiyanto, dkk, "Pengaruh Lokasi, Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pemilikan Rumah (Studi Empiris Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Semarang)". *Journal Of Management*, Vol. 2 No. 2 (Maret 2016), h. 6.

<sup>32</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua Belas Jilid 1, h. 177.

<sup>33</sup> Philip Kotler, dan A.B. Susanto, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), h. 9.

Tingkat kepuasan pelanggan tergantung pada kinerja yang dirasakan/diterima dari produk dan jasa atau servis pendukung serta standar yang digunakan pelanggan untuk mengevaluasi kinerja itu.<sup>34</sup>

Pengertian kepuasan nasabah dari berbagai ahli tidak jauh berbeda, hanya tergantung dari sudut mana kita memandangnya. Menurut Kotler, kepuasan pelanggan merupakan penilaian dari pelanggan atas penggunaan barang ataupun jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya.<sup>35</sup>

Dari beberapa definisi yang disebutkan diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan yang dirasakan oleh pelanggan setelah mengonsumsi atau menggunakan produk yang dibeli.

## 2. Strategi Kepuasan Nasabah

Strategi kepuasan nasabah menyebabkan para pesaing harus berusaha keras dan memerlukan biaya tinggi dalam usahanya merebut pelanggan suatu perusahaan. Kepuasan nasabah merupakan strategi jangka panjang yang membutuhkan komitmen, baik menyangkut dana maupun sumber daya manusia. Ada beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan nasabah, yaitu :<sup>36</sup>

- a. *Relationship Marketing*, yaitu strategi dimana transaksi dipersatukan antara pembeli dan penjual berkelanjutan, tidak

---

h. 11. <sup>34</sup> Sofjan Assauri, MBA, *Strategic Marketing*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2012),

<sup>35</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2010), h. 238.

<sup>36</sup> Fandi Tjiptono. *Strategi Bisnis* (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), h. 62.

berakhir setelah penjualan selesai, dengan menjalin suatu kemitraan dengan pelanggan secara terus menerus. Pada akhirnya akan menimbulkan kesetiaan nasabah sehingga terjadi bisnis ulangan.

- b. *Strategi Superior Costumer Service*, yaitu menawarkan pelayanan yang lebih baik dari pesaing. Hal ini membutuhkan dana yang besar kemampuan sumber daya manusia, dan usaha yang gigih agar dapat tercipta suatu pelayanan yang superior. Manfaat dari pelayanan yang lebih baik tersebut yaitu tingkat pertumbuhan yang cepat dan besarnya laba yang diperoleh.
- c. *Strategi Unconditional Guaranthenes*, yaitu memiliki komitmen untuk memberikan kepuasan kepada nasabah yang pada gilirannya akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan mutu produk atau jasa dan kinerja perusahaan. Selain itu juga akan meningkatkan motivasi karyawan untuk mencapai tingkat kinerja yang lebih baik dari sebelumnya.
- d. Strategi penanganan keluhan yang efisien, yaitu penanganan keluhan secara efektif memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan yang puas.

### **3. Dimensi Kepuasan Nasabah**

Menurut Hawkins dan Lonney dalam Tjiptono ada beberapa dimensi kepuasan nasabah, yaitu :<sup>37</sup>

- a. Kepuasan Nasabah Keseluruhan

---

<sup>37</sup> Kusumasitta, "Relevansi Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Bagi Pengunjung Museum di Taman Mini Indonesia Indah". *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, Vol. 7 No. 1, 2014.

Cara yang paling sederhana untuk mengukur kepuasan nasabah adalah langsung menanyakan kepada nasabah seberapa puas mereka dengan produk atau jasa. Biasanya ada dua bagian dalam proses pengukurannya seperti mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap produk dan jasa perusahaan bersangkutan dan menilai serta membandingkannya dengan tingkat kepuasan nasabah keseluruhan terhadap produk dan jasa para pesaing.

Contoh : Nasabah puas terhadap kualitas produk yang ditawarkan, Nasabah puas terhadap pelayanan yang diberikan Pegadaian Syariah.

b. Kesesuaian Harapan

Yaitu kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan konsumen dengan kinerja aktual produk atau jasa perusahaan. Dalam hal ini akan lebih cepat ditekankan pada kualitas pelayanan (*service quality*) yang memiliki komponen berupa harapan pelanggan akan pelayanan yang diberikan.

Contoh : Nasabah puas terhadap fasilitas yang diberikan Pegadaian Syariah.

c. Minat Pembelian Ulang

Yaitu kepuasan nasabah diukur dengan jalan menanyakan apakah pelanggan akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi. Pelayanan yang berkualitas dapat menciptakan

kepuasan nasabah dimana mutu pelayanan tersebut akan masuk kebenak nasabah sehingga di persepsikan baik.

Contoh : Nasabah berminat untuk mengkonsumsi kembali produk dan jasa di pegadaian syariah.

d. Kesiediaan Untuk Merekomendasi

Yaitu kesiediaan untuk merekomendasi produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti.

Contoh : Nasabah berminat untuk merekomendasikan produk atau jasa di pegadaian syariah kepada orang lain.

Peningkatan kepuasan nasabah sangat dibutuhkan dalam persaingan pasar yang semakin tajam. Oleh karena itu banyak perusahaan akan selalu berupaya memantau kepuasan nasabah yang sangat berpengaruh atas tingkat loyalitas dan profitabilitas pelanggan.

Tingkat kepuasan nasabah tergantung pada kinerja yang dirasakan, diterima dari produk dan jasa servis pendukung serta standar yang digunakan pelanggan untuk mengevaluasi kinerja itu.

Kepuasan nasabah menjadi salah satu hal penting dari semua aktivitas pemasaran pada seluruh perusahaan. Kepuasan nasabah adalah kunci sukses bagi perusahaan dalam meningkatkan volume penjualan.<sup>38</sup>

---

<sup>38</sup> Makmur Hasanuddin, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Harga Terhadap Kepuasan Nasabah Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening Pada Penjualan Logam Mulia Emas". *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, Vol 4, No.1, 2016, h. 51.

Kemampuan perusahaan untuk dapat mengenali, memenuhi dan memuaskan kebutuhan pelanggan dengan baik, merupakan strategi untuk dapat unggul dari pesaing lain. Konsumen yang loyal akan lebih sulit untuk dipertahankan, tapi dapat dicapai bila perusahaan mampu berfokus pada kepuasan tinggi yang dirasakan oleh pelanggannya.<sup>39</sup>

### **G. Tinjauan Pustaka**

Berdasarkan telaah yang sudah dilakukan terhadap beberapa sumber kepustakaan, penulis menyimpulkan bahwa apa yang menjadi masalah pokok penelitian ini tampaknya sangat penting. Adapun review studi terdahulu yang digunakan penulis, diantara lain :

Penelitian Valdo J. Umboh dan Sylvia L. Mandey pada tahun 2015 dengan jurnal yang berjudul “Analisis Jasa Kualitas Layanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian (PERSERO) Cabang Teling”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan dalam pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah. Populasi dalam penelitian ini nasabah PT Pegadaian (persero) cabang Teling Manado dan Sampel yang digunakan adalah 255 respon dengan menggunakan pendekatan *non probability sampling* yaitu *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan secara bersama kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sebaiknya manajemen perusahaan memperhatikan daya tanggap untuk dapat ditingkatkan

---

<sup>39</sup> Addis Al Hazmi, dkk, “Peran Kualitas Jasa Pada Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas dan Niat Beralih Nasabah PT. Pegadaian di Surabaya”. *Journal of Business and Banking*, Vol. 3, No. 2, (November 2013), h. 167.



nilainya, sehingga dapat mempengaruhi dan mengubah kepuasan nasabah yang menggadaikan barangnya.<sup>40</sup>

Penelitian Lia Effi Sukamma dan Abdul Muthalib pada tahun 2014 dengan jurnal berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Madala Medan”. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan analisis produk moment dan selanjutnya diuji melalui uji t serta uji determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.<sup>41</sup>

Penelitian Gerardo Andrew Tumangkeng pada tahun 2013 dengan jurnal yang berjudul “Kualitas Produk, Suku Bunga, Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan KPR Bank BTN Cabang Manado”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, suku bunga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan KPR Bank BTN Cabang Manado. Penelitian ini menggunakan survei, dengan metode penelitian asosiatif. Teknik analisis menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukan secara simultan kualitas produk, suku bunga, dan kualitas layanan, berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, Secara parsial suku bunga berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan, dengan demikian hipotesis ditolak. Kualitas

---

<sup>40</sup> Valdo J. Umboh, Sylvia L. Mandey, “Analisis Jasa Kualitas Layanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian (PERSERO) Cabang Teling”. *Jurnal EMBA*, Vol. 2 No. 3 (September 2014).

<sup>41</sup> Lia Effi Sukamma, Abdul Muthalib, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Madala Medan”. *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 2 No. 1 (Desember 2014).

produk dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan KPR pada Bank BTN Cabang Manado.<sup>42</sup>

Penelitian Basrah Saidani dan Samsul Arifin pada tahun 2012 dengan jurnal yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Pada Ranch Market”. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara jelas tentang kualitas produk, kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan niat pembelian kembali pada pelanggan di Pasar Ranch Pondok Indah Jakarta Selatan. Pengambilan sampel berjumlah 160 responden. Hasil pengujian hipotesis adalah : 1) kualitas produk dan kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan dan niat pembelian kembali, 2) kualitas produk dan kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan, 3) kualitas produk dan kualitas layanan mempengaruhi niat pembelian kembali, 4) pengaruh kepuasan pelanggan niat pembelian kembali.<sup>43</sup>

Penelitian Markoni pada tahun 2011 dengan jurnal yang berjudul “Pengaruh Dimensi Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan perbankan konsumen. Penelitian ini menggunakan data primer dengan mengirimkan kuesioner kepada responden yang dipilih. Kuesioner dikirimkan kepada 100 responden

---

<sup>42</sup> Gerardo Andrew Tumangkeng, “Kualitas Produk, Suku Bunga, Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan KPR Bank BTN Cabang Manado”. *Jurnal EMBA*, Vol. 1 No. 4 (Desember 2013).

<sup>43</sup> Basrah Saidani, Samsul Arifin, “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Pada Ranch Market”. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, Vol. 3 No. 1, 2012.

terpilih. Penelitian ini menggunakan purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa korelasi antara dimensi kualitas produk dan kepuasan pelanggan untuk produk simpanan tidak begitu terikat, yaitu 65,30 persen sedangkan untuk produk kredit relatif kuat, yaitu 86,70 persen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel etika, profil, dan citra adalah variabel dominan untuk menabung sedangkan variabel karakteristik sensorik merupakan variabel dominan untuk kredit dalam mempengaruhi kepuasan perbankan pelanggan.<sup>44</sup>

Penelitian Annes Ayunda Putri dan Iwan Kurniawan Subagja dengan jurnal yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Rahman Wisata Mandiri Jakarta”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan PT. Rahman Wisata Mandiri Jakarta secara bersamaan atau sebagian. Jumlah sampel adalah 42 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik sampling jenuh. Sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel ketika semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh parsial dan simultan kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan PT. Rahman Wisata Mandiri Jakarta.<sup>45</sup>

---

<sup>44</sup> Markoni, “Pengaruh Dimensi Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan”. *Jurnal Ilmiah Orasi Bisnis*, Edisi ke-IV, November 2012.

<sup>45</sup> Annes Ayunda Putri, Iwan Kurniawan Subagja, “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Rahman Wisata Mandiri Jakarta”. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, Vol. 5 No. 2, (Mei 2017).

Penelitian Heri Setiawan, Maria Magdalena Minarsih, dan Aziz Fathoni dengan jurnal yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variabel intervening. Jumlah sampel adalah 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan secara parsial variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.<sup>46</sup>

Perbedaan penelitian yang akan diteliti dengan beberapa penelitian di atas yaitu, penelitian ini tidak hanya meneliti tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dan atau kualitas produk terhadap kepuasan nasabah, akan tetapi peneliti meneliti tentang kualitas pelayanan dan kualitas produk secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah di pegadaian syariah. Serta perbedaan pada objek penelitian, yaitu pada Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Bandar Lampung.

Persamaan penelitian yang akan diteliti dengan penelitian di atas yaitu, sama-sama meneliti tentang Kualitas Pelayanan dan atau kualitas produk Terhadap Kepuasan Nasabah.

---

<sup>46</sup> Heri Setiawan, Maria Magdalena Minarsih, Aziz Fathini, “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening”. *Journal Of Management*, Vol. 2 No. 2 (Maret 2016).

## **H. Hubungan antara Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah**

Produk merupakan sesuatu yang ditawarkan sebagai usaha untuk mencapai tujuan dari perusahaan, melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen. Menurut Philip Kotler “Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk memuaskan sesuatu keinginan atau kebutuhan, termasuk barang fisik, jasa, pengalaman, acara, orang, tempat, properti, organisasi, informasi, dan ide”.

Berdasarkan teori Kotler dan Armstrong menyebutkan bahwa kualitas produk mempunyai hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan karena kualitas produk dapat dinilai dari kemampuan produk untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Basrah Saidani dan Samsul Arifin pada tahun 2012 sebagai peneliti terdahulu membuktikan bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

Hal ini membuktikan bahwa kualitas produk yang dimaksud seperti produk yang mudah digunakan, produk terhindar dari riba, bonus yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan nasabah, dan produk yang mampu memberikan hasil yang lebih dari yang di harapkan. Hal tersebut dapat menarik nasabah dan memberikan kepuasan terhadap nasabah saat menggunakan produk yang dipilih.

## **I. Hubungan antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah**

Kualitas pelayanan menurut Kotler adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang

pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.<sup>47</sup>

Menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman dalam Karsono mengungkapkan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang dipersepsikan, maka semakin meningkatnya kepuasan konsumen. Pernyataan tersebut menegaskan adanya hubungan yang erat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Lia Effi Sukamma dan Abdul Muthalib pada tahun 2014 sebagai peneliti terdahulu membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

Jadi kualitas pelayanan seperti layanan tepat waktu bagi nasabah, pegawai memiliki penampilan yang menarik, pegawai yang ramah terhadap nasabah, pegawai yang mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan nasabah, dan mengutamakan kepentingan yang terbaik bagi nasabah dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi nasabah. Sehingga nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan selama menjadi nasabah.

## **J. Hipotesis dan Kerangka Pemikiran**

Hipotesis adalah suatu penjelasan sementara tentang perilaku, fenomena, keadaan tertentu yang telah terjadi atau akan terjadi. Berdasarkan masalah di atas, maka hipotesisnya adalah sebagai berikut :

---

<sup>47</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Indonesia*, (Jakarta: Salemba Empat, 1999), h. 83.

# 1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah

Kualitas produk merupakan menentukan kepuasan pelanggan yang berhubungan dengan harapan dari pelanggan itu sendiri terhadap kualitas produk yang dirasakannya. Berdasarkan teori Kotler dan Armstrong menyebutkan bahwa kualitas produk mempunyai hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan karena kualitas produk dapat dinilai dari kemampuan produk untuk menciptakan kepuasan pelanggan.<sup>48</sup> Penelitian yang dilakukan oleh Gerardo Andrew Tumangkeng pada tahun 2013 sebagai peneliti terdahulu membuktikan bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan KPR pada Bank BTN Cabang Manado.

Berdasarkan teori di atas dan didukung oleh hasil penelitian Gerardo Andrew Tumangkeng, maka hipotesis dalam penelitian ini yaitu :

H1 = Kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah di Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Bandar Lampung.

Hal ini membuktikan bahwa kualitas produk yang di maksud seperti produk yang mudah digunakan, produk terhindar dari riba, bonus yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan nasabah, dan produk yang mampu memberikan hasil yang lebih dari yang di harapkan. Hal tersebut dapat menarik nasabah dan memberikan kepuasan terhadap nasabah saat menggunakan produk yang dipilih.

---

<sup>48</sup> Yetty Husnul Hayati, Gracia Sekartaji, "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di Restoran Bebek Ayam Goreng Pak Ndut Solo". *JIMFE (Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi)*, Vol. 1 No. 1 (2015), h. 50.

## 2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah

Pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman dalam Karsono mengungkapkan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang dipersepsikan, maka semakin meningkatnya kepuasan konsumen. Pernyataan tersebut menegaskan adanya hubungan yang erat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.<sup>49</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh Valdo J. Umboh dan Sylvia L. Mandey pada tahun 2015 sebagai peneliti terdahulu membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan teori di atas dan didukung oleh hasil penelitian Valdo J. Umboh dan Sylvia L. Mandey, maka hipotesis dalam penelitian ini yaitu :

H2 = Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah di Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Bandar Lampung.

Jadi kualitas pelayanan seperti layanan tepat waktu bagi nasabah, karyawan yang ramah terhadap nasabah, karyawan yang mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan nasabah, dan mengutamakan

---

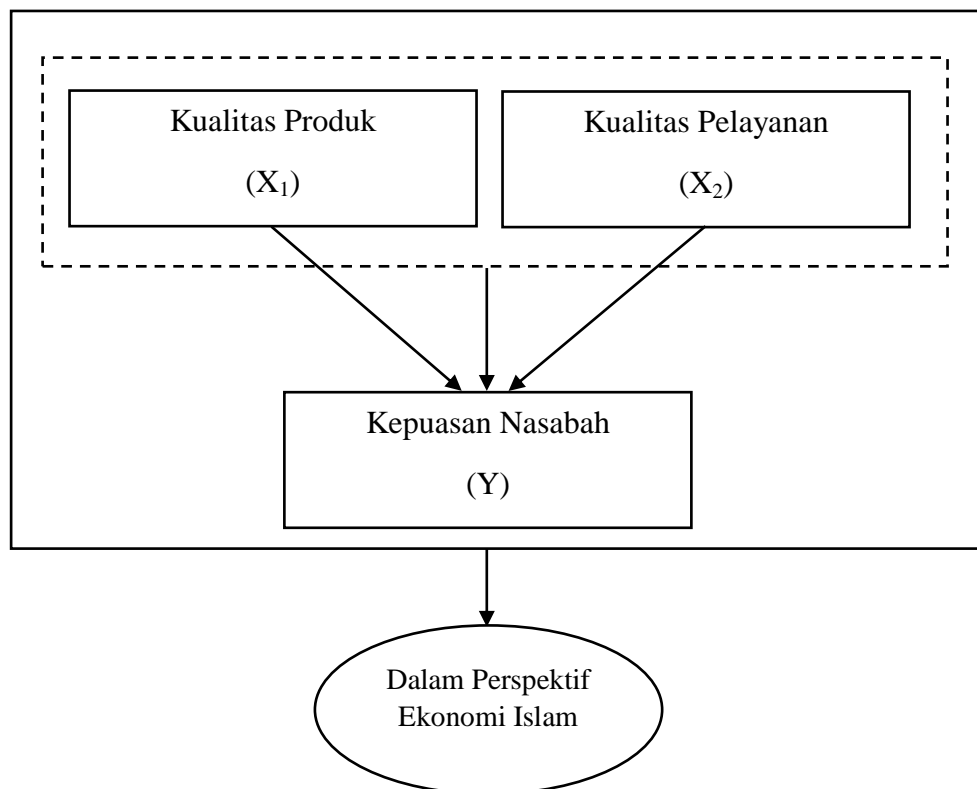
<sup>49</sup> Januar Efendi Panjaitan, Ai Lili Yuliati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung". *Jurnal Manajemen*, Vol. 11 No. 2 (September 2016), 271.



kepentingan yang terbaik bagi nasabah dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi nasabah. Sehingga nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan selama menjadi nasabah.

Setelah melihat hubungan antar variabel dapat kita rumuskan kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Metode Penelitian**

##### **1. Jenis dan Sifat Penelitian**

###### **a. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan penulis ialah penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu pendekatan yang di dalam usulan penelitian, proses, hipotesis, turun ke lapangan, analisis data dan kesimpulan data sampai dengan penulisannya mempergunakan aspek pengukuran, perhitungan, rumus dan kepastian data numerik.<sup>1</sup>

###### **b. Sifat Penelitian**

Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*), yaitu mengumpulkan data yang diperoleh dari Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Bandar Lampung. Penelitian ini dilakukan dalam kehidupan yang sebenarnya. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Jenis data kuantitatif dalam penelitian ini merupakan jenis data yang diperoleh melalui kuisisioner sebagai instrumen penelitian.

---

<sup>1</sup> Lukas S. Musianto, "Perbedaan Pendekatan Kuantitatif Dengan Pendekatan Kualitatif dalam Metode Penelitian". *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Vol. 4, No. 2, (September 2002), h. 125.

## **2. Sumber Data**

### **a. Data Primer**

Sumber data primer yakni subjek penelitian yang dijadikan sebagai sumber informasi penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau pengambilan data secara langsung. Dalam hal ini penulis memperoleh data melalui kuisioner yang dibagikan kepada nasabah pegadaian syariah. Data primer diambil dari permasalahan yang berkaitan dengan kualitas produ, kualitas pelayanan, dan kepuasan nasabah di Pegadain Syariah Arif Rahman Hakin Bandar Lampung.

### **b. Data Sekunder**

Sumber data sekunder yakni data yang didapat dari catatan, buku, dan majalah berupa laporan pemerintah, artikel, buku-buku sebagai teori, dan lain sebagainya.

## **3. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data untuk mengumpulkan data. Adapun teknik pengumpulan data tersebut adalah sebagai berikut :

### **a. Observasi**

Suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan penelitian secara langsung dilapangan yaitu melihat, mengamati, dan mencatat data.

b. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan melalui daftar pertanyaan pada responden yang terpilih, yakni pada nasabah Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Bandar Lampung. Bentuk-bentuk skala sikap yang biasa dipakai diantaranya model skala Likert yaitu bentuk kuesioner yang mengungkap sikap dari responden dalam bentuk jawaban (pernyataan) dan setiap jawaban tersebut memiliki skor sendiri sesuai dengan positif atau negatifnya item itu yang berupa :

**Tabel 3.1**  
**Klasifikasi Skala Likert**

No.	Klasifikasi	Notasi	Skor
1.	Sangat Setuju	SS	5
2.	Setuju	S	4
3.	Ragu-Ragu	RR	3
4.	Tidak Setuju	TS	2
5.	Sangat Tidak Setuju	STS	1

c. Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan (*library research*) atau data sekunder yaitu data-data yang diambil untuk penelitian ini diambil dari buku-buku, jurnal, surat kabar, internet, majalah, makalah, dan lain-lain yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti.

#### d. Dokumentasi

Dokumentasi adalah proses pengumpulan data melalui menghimpun data yang tertulis dan tercetak. Menurut Suharsimi Arikunto menyatakan bahwa dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat agenda dan sebagainya.<sup>2</sup> Dalam hal ini penulis akan mencari data-data tentang pembiayaan produk Ar-Rum BPKB di Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Bandar Lampung.

### 4. Populasi dan Sampel Penelitian

#### a. Populasi

Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri dari atas objek atau subjek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>3</sup> Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh nasabah yang mengajukan pembiayaan di Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim berjumlah 368 nasabah.

#### b. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang dipilih mengikuti prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasi.

---

<sup>2</sup> Lexy J Moeleng, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2011), h. 144.

<sup>3</sup> Prof. Dr. Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 80.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dipilih dengan pertimbangan tertentu. Dalam hal ini, kriteria yang digunakan yaitu nasabah yang menggunakan produk Ar-Rum BPKB dan nasabah yang menggunakan produk Ar-Rum BPKB pada tahun 2016-2018. Berdasarkan teknik pengambilan sampel yang dijelaskan, peneliti mengambil sampel dari seluruh populasi yaitu 27 nasabah pembiayaan Ar-Rum BPKB Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Bandar Lampung.

## **5. Teknik Analisis Data**

Sebelum melakukan analisis data, maka penulis melakukan sebuah pengujian pada instrument pengumpulan data yang digunakan agar data yang diperoleh tersebut benar-benar andal dan dapat dipertanggungjawabkan. Alat uji ini bertujuan untuk pengetahuan dua variabel antara variabel independen X dengan variabel dependen Y yang akan dikenai prosedur analisis statistik regresi apakah menunjukkan hubungan linier atau tidak.

### **1) Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

#### **a. Uji Validitas**

Uji validitas merupakan suatu skala pengukuran disebut valid bila melakukan apa yang seharusnya diukur. Uji validitas untuk mengukur ketepatan alat ukur melakukan tugas mencapai sasarannya. Dalam melakukan uji validitas ini, peneliti akan

menggunakan metode komputerisasi SPSS 17.0. Kriteria dalam menentukan validitas kuesioner adalah sebagai berikut<sup>4</sup> :

Jika  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$  maka pertanyaan tersebut valid

Jika  $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$  maka pertanyaan tersebut tidak valid.

#### b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan tingkat kehandalan suatu instrumen penelitian. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang apabila digunakan berulang kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama.

Uji reliabilitas akan menunjukkan konsistensi dari pertanyaan jawaban responden yang terdapat pada kuesioner. Uji ini dilakukan setelah validitas yang diuji merupakan pertanyaan yang sudah valid. Uji reliabilitas ini menggunakan uji *Cronbach Alpha*. Kriteria dalam menentukan reliabilitas kuesioner adalah sebagai berikut<sup>5</sup> :

Jika  $r \text{ alpha positif}$  dan lebih besar dari  $r \text{ tabel}$  maka pertanyaan tersebut reliabel.

Jika  $r \text{ alpha negatif}$  dan lebih kecil dari  $r \text{ tabel}$  maka pertanyaan tersebut tidak reliabel.

### 2) Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik regresi merupakan uji persyaratan jika kita menggunakan analisis regresi linear. Jika asumsi tersebut

---

<sup>4</sup> V. Wiratna Sujarweni, *SPSS Untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Pers, 2015), h. 122.

<sup>5</sup> *Ibid.*, h. 122.

dilanggar, misal model regresi tidak normal, terjadi multikolinearitas, terjadi heteroskedasitas atau autokorelasi. Maka hasil analisis regresi dan pengujian uji t dan f menjadi tidak valid<sup>6</sup>.

Ada empat pengujian dalam uji asumsi klasik meliputi uji sebagai berikut :

a. Uji Normalitas

Pengujian normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, baik variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Uji normalitas data dapat dilakukan dengan cara yaitu uji Kolmogorov-Smirnov. Dalam menentukan suatu kesimpulan data dengan mengikuti distribusi normal atau tidak menggunakan nilai signifikannya, jika signifikan  $>0,05$  maka variabel memberikan distribusi yang normal, dan sebaliknya jika signifikan  $<0,05$  maka variabel tidak memberikan distribusi yang normal.<sup>7</sup>

b. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah keadaan dimana terjadi hubungan linear yang sempurna atau mendekati sempurna antara variabel independen dalam model regresi. Suatu model regresi

---

<sup>6</sup> *Ibid.*, h. 123.

<sup>7</sup> Wiratna Sujarweni, *Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*, (Yogyakarta : Pustaka Baru Press, 2013), h. 147.



dikatakan mengalami multikolinearitas jika ada fungsi linear yang sempurna pada beberapa atau semua independen variabel dalam fungsi linear.

Ada beberapa metode uji multikolinearitas, yaitu :

- a) Dengan membandingkan nilai koefisien determinasi individual ( $r^2$ ) dengan nilai determinasi secara serentak ( $R^2$ ).
- b) Dengan melihat nilai tolerance dan inflaction factor (VIF) pada model regresi.
- c. Uji Autokorelasi

Autokorelasi adalah korelasi yang terjadi antar error masa lalu dengan error masa sekarang dalam suatu variabel. Uji autokorelasi bertujuan untuk mendeteksi apakah variabel pengganggu pada suatu periode berkorelasi atau tidak berkorelasi dengan variabel pengganggu lainnya. Suatu model regresi linear dikatakan tidak mengandung masalah autokorelasi apabila pengaruh faktor pengganggu yang terjadi dala suatu periode waktu pengambilan tidak berpengaruh pada periode lainnya. Uji autokorelasi dapat dideteksi dengan menggunakan uji Runs Test, dengan dasar pengambilan keputusan adalah :

- 1) Jika nilai Asymp. Sig (2-tailed) lebih kecil  $<$  dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi terdapat gejala autokorelasi.
- 2) Jika nilai Asymp. Sig (2-tailed) lebih besar  $>$  dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terdapat gejala autokorelasi.

d. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas dilakukan dalam sebuah model regresi, bertujuan menguji apakah dalam model regresi tersebut terjadi ketidaksamaan varians dari residual setiap pengamatan ke pengamatan lainnya berbeda, maka disebut heteroskedastisitas, dan jika varians residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut homoskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.<sup>8</sup> Beberapa cara untuk menguji ada tidaknya keadaan heteroskedastisitas dalam varian *error term* untuk model regresi. Dalam penelitian ini menggunakan metode Spearman, dengan dasar pemikiran bahwa<sup>9</sup> :

- 1) Jika nilai signifikan atau Sig (2-tailed)  $>$  0,05 maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat masalah heteroskedastisitas.

---

<sup>8</sup> *Ibid.*, h. 105.

<sup>9</sup> Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2015), h. 105.

2) Jika nilai signifikan atau Sig (2-tailed) < 0,05 maka dapat dikatakan bahwa terdapat masalah heteroskedastisitas.

## 6. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

### a. Teknik Analisis Regresi Linier Berganda

Pada penelitian ini dilakukan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui adanya kualitas produk ( $X^1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X^2$ ) terhadap kepuasan nasabah ( $Y$ ) di Pegadaian Syariah. Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negative dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.

Model persamaan regresi linier berganda pada penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :  $Y$  = Variabel dependen (Kepuasan Nasabah)

$X_1$  = Kualitas Produk

$X_2$  = Kualitas Pelayanan

$a$  = Bilangan Konstanta

$b$  = Koefisien Regresi

$e$  = eror

b. Uji signifikan Parameter (Uji t)

Pengujian secara parsial menggunakan uji t (pengujian signifikan antara parsial). Uji T digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Menetapkan kriteria pengujian yaitu :

- 1) Jika angka signifikan  $> 0,05$  maka  $H_0$  ditolak
- 2) Jika angka signifikan  $< 0,05$  maka  $H_a$  diterima

c. Uji Signifikan Simultan (Uji f)

Uji f adalah pengujian signifikan persamaan yang digunakan untuk memenuhi seberapa besar pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap dan sebaliknya  $F_{hitung} > F_{tabel}$  jadi  $H_a$  diterima, maka variabel X berpengaruh terhadap variabel Y.

c. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) disebut juga koefisien penentu, karena varians yang terjadi pada variabel dependen dapat dijelaskan melalui yang terjadi pada varians independen. Teknik ini digunakan untuk mengetahui berapa persen besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Rumus menghitung koefisien determinan sebagai berikut :

$$Kd = R^2 \times 100\%$$

Keterangan :

Kd : Koefisien Determinan

$R^2$  : Nilai Koefisien Korelasi

## 7. Definisi Operasional Variabel

Adapun variabel penelitian yang menjadi titik suatu perhatian penelitian adalah:

### 1) Variabel Independen (X)

Variabel independen adalah variabel yang sering disebut dengan variabel bebas yaitu variabel yang akan menjadi penyebab perubahan pada variabel dependen.<sup>10</sup> Dalam uji pengaruh variabel independen ini sering disebut dengan perubah yaitu variabel yang akan menyebabkan perubahan pada variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas produk dan kualitas pelayanan.

### 2) Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen adalah variabel yang sering disebut dengan variabel tidak bebas atau variabel terikat atau variabel tergantung, yaitu variabel yang akan berubah akibat perubahan pada variabel independen.<sup>11</sup> Dalam uji pengaruh variabel independen ini sering disebut dengan kriterium, yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel perubah atau prediktor. Sebutan variabel dependen tersebut akan berbeda lagi apabila analisis yang digunakan menggunakan SEM, maka variabel dependen ini akan disebut dengan variabel indogen. Variabel dependen ini dalam analisis sering menggunakan

---

<sup>10</sup> Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 39.

<sup>11</sup> *Ibid.*, h. 39.

simbol Y. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Nasabah.

Operasional variabel diperlukan untuk menjabarkan variabel penelitian ke dalam konsep dimensi dan indikator. Disamping itu, tujuannya adalah untuk memudahkan pengertian dan menghindari operasional variabel diperlukan untuk menjabarkan variabel penelitian ke dalam konsep dimensi dan indikator. Disamping itu, tujuannya adalah untuk memudahkan pengertian dan menghindari perbedaan persepsi dalam penelitian ini.

Dari penjelasan di atas maka variabel penelitian dapat dioperasionalkan sebagai berikut :

**Tabel 3.2**  
**Devinisi Operasional Variabel**

<b>Variabel Dependen</b>	<b>Sub Variabel</b>	<b>Indikator</b>
<b>Kualitas Produk (X2)</b>  <b>(Phillip Kotler &amp; Kevin Lane Keller, 2009)</b>	Fitur ( <i>Feature</i> )	Bonus yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan nasabah.
	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	Produk sudah ada atau dijalankan dalam jangka waktu yang lama.
	Kemampuan Pelayanan ( <i>Serviceability</i> )	Penyetoran dapat dilakukan di Pegadaian Syariah mana saja.
	Kesesuaian Spesifikasi ( <i>Conformance with Specification</i> )	Produk terhindar dari riba.
<b>Kualitas Pelayanan (X1)</b>  <b>(Phillip Kotler &amp; Kevin Lane Keller, 2009)</b>	Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )	Pegawai pegadaian syariah memiliki penampilan yang menarik.
		Lokasi pegadaian syariah strategis
		Akses menuju pegadaian syariah mudah.
		Fasilitas ruang antrian pegadaian syariah nyaman, bersih, wangi, dan tenang.
		Area parkir yang memadai
	Keandalan ( <i>Reliability</i> )	Pegawai pegadaian syariah menyelesaikan pelayanan tepat waktu.
		Pegawai pegadaian syariah tidak melakukan kesalahan dalam pelayanan.
		Pegawai pegadaian syariah dapat diandalkan dalam menangani masalah yang dihadapi nasabah.
	Keyakinan ( <i>Assurance</i> )	Karyawan selalu berperilaku sopan, ramah dan baik terhadap nasabah.
		Pegadaian syariah memberikan rasa aman terhadap nasabah sewaktu melakukan transaksi

	Empati ( <i>Empathy</i> )	Dalam memberikan pelayanan pegawai pegadaian syariah tidak lupa menyebut nama nasabah.
		Jam pelayanan pegadaian syariah sesuai dengan kebutuhan nasabah
	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	Pegawai pegadaian syariah memberikan informasi pelayanan dengan jelas.
		Pegadaian syariah selalu bersedia membantu bila nasabah dalam kesulitan
		Pegawai pegadaian syariah melakukan transaksi dengan cepat.
Kepuasan Nasabah (Y)  Kusumasitta, “Relevansi Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Bagi Pengunjung Museum di Taman Mini Indonesia Indah”. <i>Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa</i> , Vol. 7 No. 1, 2014	Kepuasan Nasabah Keseluruhan	Nasabah puas terhadap kualitas produk yang ditawarkan.
		Nasabah puas terhadap pelayanan yang diberikan Pegadaian Syariah.
		Nasabah akan mengatakan hal yang positif tentang Pegadaian Syariah, baik produk maupun pelayanannya.
	Kesesuaian Harapan	Nasabah puas terhadap fasilitas yang diberikan Pegadaian Syariah.
	Minat Pembelian Ulang	Nasabah berminat untuk mengkonsumsi kembali produk dan jasa di pegadaian syariah.
	Kesediaan Untuk Merekomendasi	Nasabah berminat untuk merekomendasikan produk atau jasa di pegadaian syariah kepada orang lain.

*Sumber Data : Data diolah, 2019*



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **1. Sejarah Berdirinya Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim**

###### **Bandar Lampung**

Lembaga Pegadaian pertama kali dikenal di Indonesia pada masa penjajahan Belanda. Pemerintah Belanda saat ini mendirikan Lembaga Keuangan yang bekerja dengan sistem gadai, lembaga ini disebut dengan *Bank Leening*, didirikan di Batavia pada tanggal 20 Agustus 1746. Kemudian seiring bergantinya pemegang kekuasaan (penjajah) atas Indonesia (Belanda, Inggris, Jepang) sistem pegadaian juga mengalami beberapa perubahan.<sup>1</sup>

Pada era perjuangan kemerdekaan kantor Pusat Jawatan Pegadaian yang awalnya berada di jalan Kramat Raya, Jakarta sempat dipindahkan ke Karanganyar, Kebumen karena situasi perang yang masih memanas. Agregasi militer Belanda II membuat kantor pusat ini kembali dipindahkan lagi ke Magelang sebelum akhirnya kembali dipindahkan ke Jakarta pasca perang kemerdekaan. Sejak masa itu Pegadaian sudah beberapa kali berubah statusnya, yaitu sebagai

---

<sup>1</sup> <https://www.pegadaian.co.id/profil/sejarah-perusahaan> diakses pada tanggal 6 September 2019.

Perusahaan Negara sejak 1 Januari 1961, kemudian sebagai Perusahaan Jawatan (Perjan), lalu sebagai Perusahaan Umum (Perum), dan menjadi Perseroan pada tanggal 13 Desember 2011.<sup>2</sup>

Mayoritas masyarakat Indonesia yang merupakan muslim dan sesuai dengan peraturan Pegadaian bahwa misalnya menolak praktik riba, misi ini tidak berubah dan dijadikan landasan usaha Perum Pegadaian sampai sekarang. Ide pembentukan Pegadaian Syariah lahir karena tuntutan idealisme dan keberhasilan sebagai lembaga syariah lain. Landasan hukum dalam pembentukan Pegadaian syariah ini adalah Al-Qur'an dan Hadist. Perjanjian gadai yang diajarkan dalam Al-Qur'an dan Hadist ini kemudian dalam pengembangan selanjutnya dilakukan oleh para ulama dengan kesepakatan mereka

Terbitnya PP/19 tanggal 10 April 1990 dapat dikatakan menjadi tonggak awal kebangkitan pegadaian, suatu hal perlu dicermati bahwa PP/10 menegaskan misi yang harus diemban oleh pegadaian untuk mencegah praktik riba, misi ini tidak berubah hingga terbitnya PP103/2000 yang dijadikan sebagai landasan kegiatan usaha PT. Pegadaian (Persero) sampai sekarang. Banyak pihak berpendapat bahwa operasional pegadaian pra Fatwa MUI tanggal 16 Desember 2003.

---

<sup>2</sup> <https://www.pegadaian.co.id/profil/sejarah-perusahaan> diakses pada tanggal 25 Agustus 2019.

Pegadaian Syariah pada awalnya bernama Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) didirikan di Indonesia pertama kali di Jakarta pada tanggal 14 Januari 2003 bernama Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) Dewi Sartika yang terletak di jalan Dewi Sartika No. 129 A Jakarta Timur. Menyusul kemudian pendirian ULGS di Surabaya, Makassar, Semarang, Surakarta, Batam dan Yogyakarta.

Keberadaan Pegadaian Syariah pada awalnya didorong oleh perkembangan dan keberhasilan lembaga-lembaga keuangan syariah. Di samping itu, juga dilandasi oleh kebutuhan masyarakat Indonesia terhadap hadirnya sebuah pegadaian yang menerapkan prinsip-prinsip syariah. Hadirnya pegadaian syariah sebagai sebuah lembaga keuangan formal dari PT Pegadaian (Persero) di Indonesia merupakan hal yang menggembirakan. Pegadaian Syariah bertugas menyalurkan hal yang menggembirakan yaitu, menyalurkan pembiayaan dalam bentuk pemberian uang pinjaman kepada masyarakat yang membutuhkan berdasarkan hukum Pegadaian Syariah.

Pegadaian Syariah berasal dari kerja sama dengan Bank Muamalat Indonesia (BMI) pada bulan Mei 2002 ditanda tangani kerjasama antara keduanya dan Pegadaian menjalankan kegiatan gadai sesuai dengan prinsip syariah dan BMI sebagai penyanggah dana.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Tumbuh Dan Berkembang Bersama Rakyat-Pegadaian (On-line), tersedia di [www.pegadaian.co.id](http://www.pegadaian.co.id) (25 Agustus 2019).

Setelah beberapa cabang di Indonesia, maka pada tanggal 1 April 2008 dibukalah Pegadaian Syariah di Bandar Lampung, dengan nama Cabang Pegadaian Syariah Raden Intan yang terletak di Jalan Wolter Monginsidi No. 6E Tanjung Karang Pusat Bandar Lampung. Dan terdapat beberapa Unit Pegadaian Syariah yang salah satunya Unit Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim. Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Bandar Lampung didirikan dengan pertimbangan tertentu. Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Bandar Lampung didirikan pada tanggal 20 Juli 2009 dalam rangka membantu pelayanan transaksi syariah yang ada di kantor pegadaian pusat, dan juga dalam rangka memenuhi kebutuhan nasabah yang menginginkan pembiayaan yang aman, cepat, dan tanpa riba. Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Bandar Lampung beralamat di Jalan Pangeran Antasari No 165, Bandar Lampung, Telp (0721) 781735.<sup>4</sup>

## **2. Visi dan Misi**

PT Pegadaian (Persero), salah satu perusahaan BUMN dalam lingkungan Departemen Keuangan RI, mempunyai visi dan misi sebagai berikut :<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Wawancara dengan Nurul Khoiriah, Pegawai Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Bandar Lampung, 25 Agustus 2019.

<sup>5</sup> <https://www.pegadaian.co.id/profil/visi-dan-misi> di akses pada tanggal 25 Agustus 2019.

### 1) Visi Pegadaian

Sebagai solusi bisnis terpadu terutama berbasis gadai yang selalu menjadi market leader dan mikro berbasis fidusia selalu menjadi yang terbaik untuk masyarakat menengah kebawah.

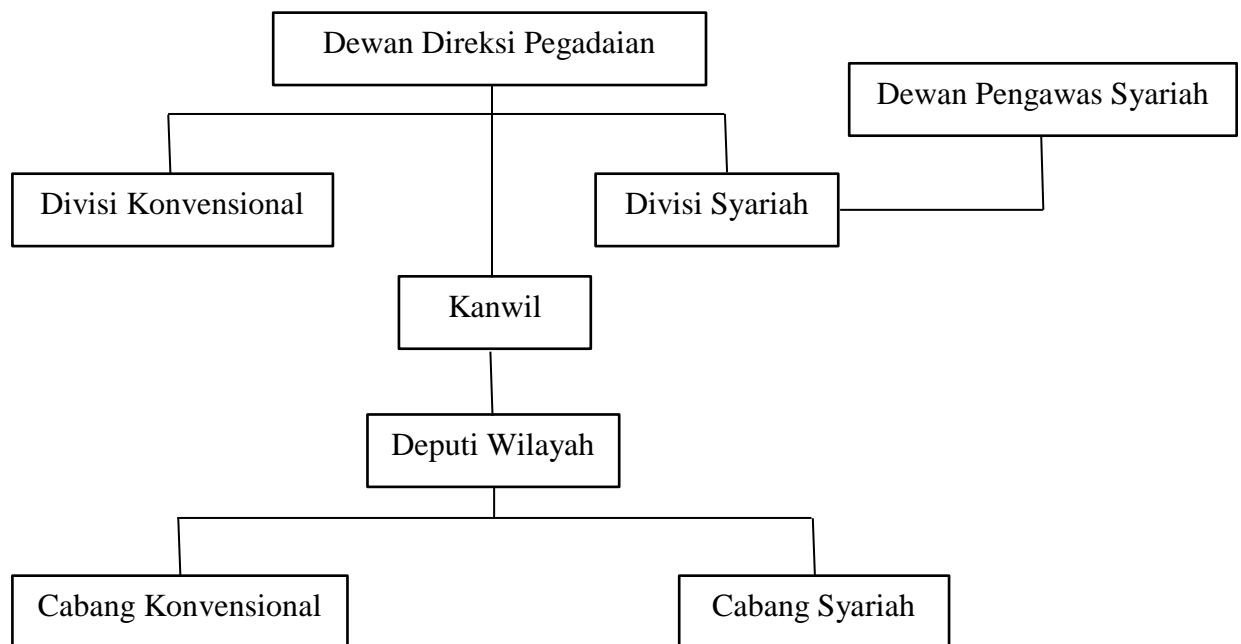
### 2) Misi Pegadaian

- a) Memberikan pembiayaan yang tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah kebawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.
- b) Memastikan pemerataan layanan dan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan di seluruh pegadaian dalam mempersiapkan diri menjadi regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.
- c) Membantu pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah kebawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.

### 3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi untuk Pegadaian Syariah terdiri dari beberapa tingkatan yaitu tingkat pusat dan wilayah.

**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi Tingkat Pusat dan Tingkat Wilayah**



*Sumber : PT Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim*

Uraian struktur organisasi di atas adalah sebagai berikut :

Tingkat Pusat Struktur organisasi pada tingkat pusat ini dipimpin oleh Dewan Direksi, tugas Dewan Direksi yaitu :

- a. Memimpin perusahaan dengan menerbitkan kebijakan-kebijakan perusahaan.
- b. Memilih, menetapkan, mengawasi tugas dari general manager.

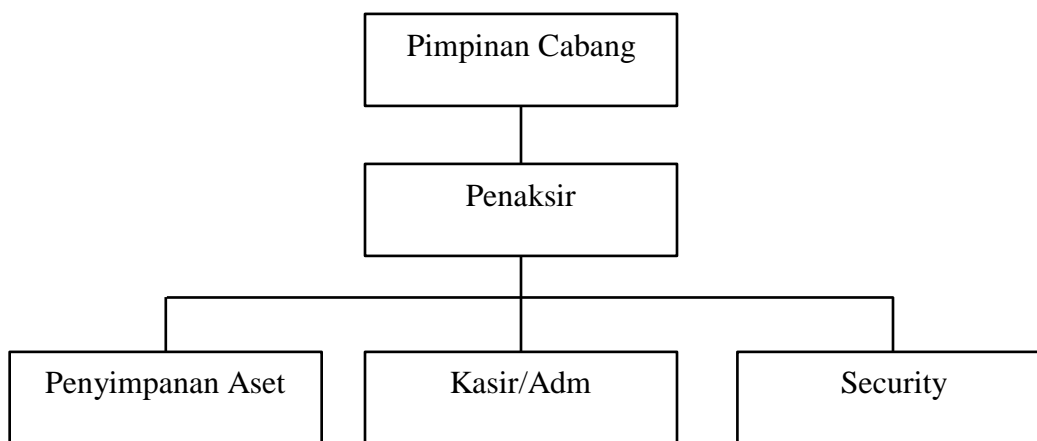
- c. Menyetujui anggaran tahunan perusahaan.
- d. Menyampaikan laporan kepada pemegang saham (kemen BUMN) atas kinerja perusahaan.

Selain itu Direksi PT Pegadaian membawahi langsung terhadap divisi usaha konvensional dan divisi usaha syariah terhadap kegiatan usaha yang berbasis syariah terdapat Dewan Pengawas Syariah yang bertugas :

1. Sebagai penasehat dan pemberi saran kepada Direksi, pimpinan Unit Usaha Syariah, dan pimpinan kantor cabang syariah mengenai hal-hal yang berkaitan dengan aspek syariah.
2. Sebagai mediator antara Unit Usaha Syariah dan DSN dalam mengkomunikasikan usul dan saran.
3. Melakukan pengawasan secara periodik pada lembaga keuangan syariah yang berada dalam pengawasannya.
4. Mengajukan usul-usul pengembangan lembaga keuangan syariah kepada pimpinan lembaga yang bersangkutan dan kepada DSN.
5. Melaporkan perkembangan produk dan operasional lembaga keuangan syariah yang diawasinya kepada DSN sekurang-kurangnya dua kali dalam satu tahun anggaran.
6. DPS merumuskan permasalahan-permasalahan yang memerlukan pembahasan DSN.
  - a. Organisasi Tingkat Wilayah terdiri atas :

- 1) Kantor Wilayah
- 2) Deputi Wilayah
- 3) Kantor Cabang

**Gambar 4.2**  
**Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Raden Intan Bandar Lampung**  
**(Pegadaian Syariah Pusat)**



*Sumber : PT Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakin*

Uraian tugas dan jabatan yang ada di Pegadaian Syariah Cabang Raden Intan Bandar Lampung yaitu :

a. Kepala Pusat personalia dan Pimpinan Pegadaian Syariah Cabang Raden Intan Bandar Lampung sebagai berikut :

- 1) Menyusun anggaran
- 2) Menyusun strategi dan rencana kerja untuk mencapai anggaran
- 3) Melaksanakan rencana kerja dan anggaran
- 4) Memberikan petunjuk, mengarahkan dan mengkoordinasi aktivitas operasional serta penjelasan bagi pelaksanaan tugas.



5) Memastikan laporan keuangan secara akurat dan benar

b. Penaksir

Tugas penaksir pada Pegadaian Syariah Cabang Raden Intan Bandar Lampung sebagai berikut :

- 1) Bertugas dan memeriksa jaminan yang dibawa oleh nasabah
- 2) Menjaga keadaan unit Pegadaian Syariah
- 3) Memajukan unit Pegadaian syariah
- 4) Tangan kanan pimpinan cabang untuk memajukan unit pegadaian yang dipimpinannya.

c. Penyimpanan asset

Tugas penyimpanan asset pada Pegadaian Syariah Cabang Raden Intan Bandar Lampung yaitu :

- 1) Menyimpan dan menjaga barang nasabah yang digadaikan
- 2) Memelihara barang nasabah
- 3) Menjamin keamanan barang nasabah

d. Pegawai Administrasi Pembiayaan

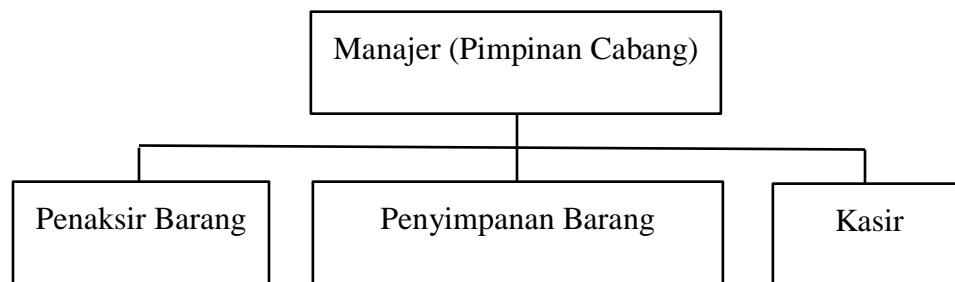
- 1) Mengurus segala administrasi kantor Pegadaian Syariah yang ditugaskan oleh kepala cabang.
- 2) Bertanggung jawab atas keadaan nilai uang kas.
- 3) Menuruti peraturan kantor/atasan baik tertulis maupun lisan

e. Securityo

Adapun fungsi dan tugas security pada Pegadaian Syariah Cabang Raden Intan Bandar Lampung yaitu :

- 1) Menjaga keamanan dan ketertiban dilingkungan/kawasan kerja pegadaian.
- 2) Melindungi dan mengamankan dari segala gangguan/ancaman baik yang berasal dari luar maupun dalam perusahaan.
- 3) Melaksanakan penjagaan dengan maksud keluar masuknya nasabah dari Pegadaian Syariah Raden Intan.

**Gambar 4.3**  
**Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Bandar Lampung**



*Sumber : PT Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim*

#### **4. Produk-Produk di Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim**

Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim dalam menunjang usahanya memiliki produk dan jasa sebagai berikut :<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Wawancara dengan Nurul Khoiriah, Pegawai Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Bandar Lampung, 25 Agustus 2019.

1) *Ar-Rahn* (Gadai)

Pembiayaan *rahn* dari Pegadaian Syariah adalah solusi tepat kebutuhan dana cepat yang sesuai syariah. Prosesnya cepat dengan hanya waktu 15 menit dana cair dan aman penyimpanannya. Jaminan yang dapat digunakan berupa barang perhiasan, elektronik, serta kendaraan bermotor.

2) *Ar-Rum* BPKB

Pembiayaan *Ar-Rum* pada pegadaian syariah memudahkan para pengusaha kecil untuk mendapatkan modal usaha dengan jaminan BPKB motor atau mobil. Dan kendaraan tetap pada pemiliknya, sehingga dapat mendukung usaha sehari-hari dengan memaksimalkan daya guna kendaraan.

3) *Ar-Rum* Emas

Merupakan produk pembiayaan *Ar-Rum* pada pegadaian syariah yang menggunakan sistem gadai pada akadnya dengan jaminan barang berupa emas. Pada pembiayaan *Ar-Rum* Emas sistem yang digunakan pada pembayarannya yaitu dengan sistem pembayaran angsuran sesuai dengan kesepakatan akad.

4) *Ar-Rum* Haji

Pembiayaan pegadaian syariah yang merupakan pembiayaan untuk ibadah haji dengan jaminan emas, yang dibayarkan dengan skema angsuran.

5) Amanah

Pembiayaan amanah pada pegadaian syariah adalah pembiayaan prinsip syariah kepada pegawai negeri sipil dan karyawan swasta untuk memiliki kendaraan bermotor atau mobil dengan cara angsuran.

6) MULIA (Murabahah Logam Mulia untuk Investasi Abadi)

Adalah layanan penjualan emas batangan kepada masyarakat secara tunai atau angsuran dengan proses mudah dan jangka waktu yang fleksibel. Mulia juga dapat dijadikan sebagai alternatif pilihan investasi yang tepat dan aman. Untuk mewujudkan kebutuhan masa depan seperti ibadah haji, pendidikan masa depan anak, rumah pribadi serta rumah idaman masa depan.

7) *Multi Payment Online* (MPO)

Merupakan jasa pegadaian syariah yaitu melayani jasa pembayaran berbagi tagihan seperti listrik, telepon atau pulsa ponsel, air minum, pembelian tiket kereta api dan lain sebagainya secara online.

8) *Remittance*

Layanan pengiriman dan penerimaan uang dari dalam dan luar negeri dengan biaya kompetitif, bekerja sama dengan remiten berskala nasional dan internasional.

9) Pegadaian SDB (*Save Deposit Box*)

Adalah jasa penyewaan kotak penyimpanan barang dan surat-surat berharga yang dirancang secara khusus. Keamanan barang dan surat berharga terjamin. Ditempatkan diruang khusus yang kokoh dan tahan api.

#### 10) Tabungan Emas

Layanan pembelian dan penjualan emas dengan fasilitas titipan dengan harga terjangkau. Layanan ini memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk berinvestasi emas.

### 5. Produk Ar-Rum BPKB

Produk Ar-Rum BPKB adalah pembiayaan dengan prinsip syariah untuk mengembangkan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) sesuai dengan fatwa DSN MUI No. 68/DSN-MUI/III/2008. Hadirnya produk Ar-Rum BPKB pada Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim bertujuan membantu masyarakat yang membutuhkan modal usaha dan menghindari masyarakat dari kredit leasing yang menggunakan sistem bunga bersifat riba. Salah satu produk yang diminati oleh masyarakat selain produk *Rahn* dan Ar-Rum emas yaitu produk Ar-Rum BPKB. Keunggulan dari produk Ar-Rum BPKB yaitu:<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Wawancara dengan Nurul Khoiriah, Pegawai Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Bandar Lampung, 25 Agustus 2019.

1. Proses transaksi berprinsip syariah yang adil dan menenteramkan sesuai fatwa DSN-MUI No. 68/DSN.MUI/III/2008.
2. Proses pembiayaan dilayani di lebih dari 600 outlet Pegadaian Syariah.
3. Pembayaran angsuran dapat dilakukan diseluruh outlet Pegadaian Syariah.
4. Pembiayaan berjangka waktu fleksibel mulai dari 12,18,24, dan 36 bulan dan dapat dilunasi sewaktu-waktu.
5. Pegadaian mengenakan biaya pengelolaan (*Mu'nah*) yang menarik dan kompetitif.
6. Prosedur pelayanan sederhana, cepat dan mudah.
7. Pegadaian hanya menyimpan BPKB, kendaraan dapat digunakan nasabah.

Produk pembiayaan Ar-Rum BPKB pada Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim memiliki persyaratan bagi calon nasabah yang akan mengajukan pembiayaan, yaitu sebagai berikut :<sup>8</sup>

1. Nasabah harus memiliki usaha produktif yang sudah berjalan minimal 1 tahun.
2. Usia kendaraan minimal 5 tahun terakhir, dan kendaraan milik sendiri yang dibuktikan di BPKB dan STNK sesuai tertera di kartu

---

<sup>8</sup> Wawancara dengan Nurul Khoiriah, Pegawai Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Bandar Lampung, 25 Agustus 2019.

tanda penduduk atau KTP. Bila kendaraan dibeli secara *second*, harus memiliki tanda bukti pembelian dan fotocopy KTP pemilik terdahulu. Jika kendaraan bukan milik pribadi harus menyertakan surat persetujuan menjaminkan kendaraan dari pemilik.

3. Nasabah tidak sedang menjadi nasabah kredit kreasi dicabang Pegadaian Konvensional, hal ini tidak diperbolehkan karena mencegah adanya pembiayaan bermasalah dan bukan dari petugas pengelolaan pembiayaan Ar-Rum Pegadaian Syariah.
4. Nasabah wajib memenuhi syarat sebagai berikut :
  - a) Fotocopy KTP dan STNK
  - b) Fotocopy PBB
  - c) Fotocopy rekening listrik
  - d) Fotocopy Kartu Keluarga (KK)
  - e) Fotocopy surat nikah/buku nikah
  - f) Surat Keterangan Usaha dan telah berjalan minimal 1 tahun
  - g) BPKB Kendaraan Bermotor
  - h) Pas foto suami/istri
  - i) Mengisi formulir pembiayaan Ar-Rum BPKB

Apabila nasabah telah memenuhi syarat tersebut, maka selanjutnya nasabah menandatangani Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim dengan

membawa berkas awal dan mengisi formulir pendaftaran Pembiayaan Ar-Rum BPKB. Dan tahap selanjutnya yaitu :<sup>9</sup>

1. Petugas Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim yaitu kasir atau penaksir menerima dan memeriksa keabsahan dokumen-dokumen yang dilampirkan oleh nasabah dan menginput data nasabah.
2. Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim selanjutnya mengirim tim sales untuk memastikan ulang dokumen keabsahan calon nasabah dan melakukan survey lokasi nasabah.
3. Setelah data nasabah di input secara lengkap oleh kasir/penaksir maka proses selanjutnya dilakukan oleh tim analisis mikro Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim untuk melakukan survey analisis kelayakan usaha calon nasabah berdasarkan prinsip 5C dan BI Checking.
4. Setelah survey kelayakan usaha tim melaporkan hasil survey dan jumlah pinjaman kepada deputi. Dan deputi menerima hasil survey kelayakan calon nasabah dan *approve* pembiayaan.
5. Deputi memberikan berkas pengajuan pembiayaan nasabah pada pinca atau pimpinan cabang Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim. Pemberian jumlah dana pembiayaan berdasarkan tahapan izin manajemen Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim, yaitu :
  - a) Pinca Rp 50.000.000 – Rp 100.000.000

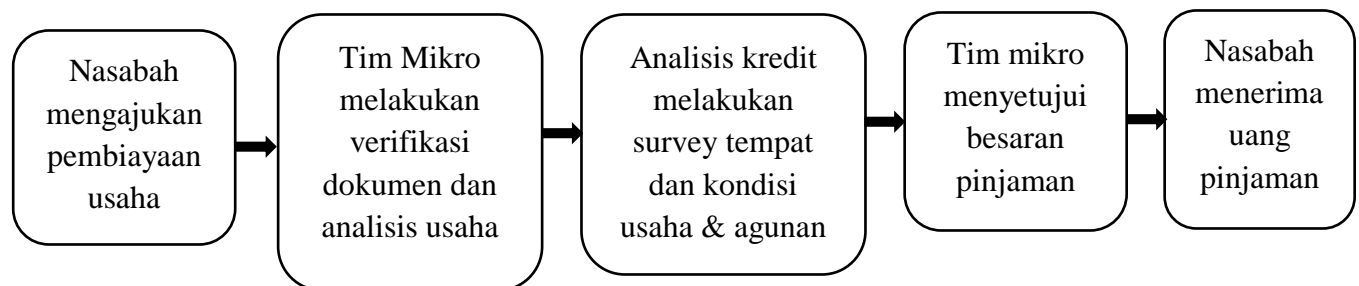
---

<sup>9</sup> Wawancara dengan Nurul Khoiriah, Pegawai Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Bandar Lampung, 25 Agustus 2019.



- b) Deputi area Palembang Rp 100.000.000 –Rp 150.000.000
  - c) Pimpinan Pusat Rp 150.000.000 –Rp 200.000.000
6. Pinca, notaris serta nasabah menandatangani akad pembiayaan Ar-Rum BPKB.
  7. Pengelola agunan Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim menyimpan marhun yang sudah ditanda tangani akad oleh pinca, notaris, dan nasabah.
  8. Kasir Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim melakukan pencairan dana pada nasabah, dan nasabah menerima dana pembiayaan.

**Gambar 4.4**  
**Tahapan Pembiayaan Ar-Rum BPKB Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim**



*Sumber : Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim*

## **B. Gambaran Umum Responden**

Keseluruhan jumlah responden yaitu dari 27 orang yang merupakan nasabah Pembiayaan Ar-Rum BPKB di Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim. Berikut merupakan karakteristik responden berdasarkan data diri responden yang terdiri dari nama dan jumlah pembiayaan, dan jenis kelamin.

## 1. Nama Nasabah

Berikut ini adalah nama nasabah yang menggunakan produk Pembiayaan Ar-Rum BPKB di Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim.

**Tabel 4.1**  
**Deskripsi Nama Nasabah Pembiayaan Ar-Rum BPKB**

No.	Nama
1.	Sugin Moyana Jaya
2.	Syafrina
3.	Muhadi
4.	B Rumapea
5.	Anton Wijaya HJ
6.	Yulieani Wijaya
7.	Ariswan
8.	Dasawati
9.	Taufik Subandro
10.	Mindra Ra'uf
11.	Neneng Herlina
12.	Susanto
13.	Dede Nurasiah
14.	Kartini
15.	Nurhayati
16.	Nita Rosilawati
17.	Gilang Anugerah
18.	Juliman
19.	Lena Marleni
20.	Faulia Hanim
21.	Chandra Arifin
22.	Etty Suriah
23.	Ika Sari
24.	Hotlita Saulina M
25.	Chici Gamiarsi
26.	Sapitah
27.	Fitri Lestari

*Sumber : Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim*

## 2. Data Nasabah Pembiayaan Ar-Rum BPKB Pegadaian Syariah Arif

**Rahman Hakim.**

Berikut ini adalah data nasabah yang melakukan pembiayaan :

**Tabel 4.2**  
**Data Pembiayaan Nasabah**

<b>No.</b>	<b>Nama</b>	<b>Tanggal Akad</b>	<b>Tenor</b>	<b>Marhun Bih</b>
<b>1.</b>	Sugin Moyana Jaya	14-01-2016	12 bulan	Rp 40.000.000
<b>2.</b>	Syafrina	01-03-2016	12 bulan	Rp 5.000.000
<b>3.</b>	Muhadi	28-03-2016	10 bulan	Rp 10.000.000
<b>4.</b>	B Rumapea	28-04-2016	24 bulan	Rp 35.000.000
<b>5.</b>	Anton Wijaya HJ	06-06-2016	12 bulan	Rp 100.000.000
<b>6.</b>	Yulieani Wijaya	27-07-2016	12 bulan	Rp 20.000.000
<b>7.</b>	Ariswan	04-08-2016	12 bulan	Rp 7.000.000
<b>8.</b>	Sugin Moyana Jaya	30-08-2016	12 bulan	Rp 40.000.000
<b>9.</b>	Dasawati	15-12-2017	18 bulan	Rp 7.000.000
<b>10.</b>	Taufik Subandro	20-02-2017	24 bulan	Rp 30.000.000
<b>11.</b>	Mindra Ra'uf	30-03-2017	12 bulan	Rp 10.000.000
<b>12.</b>	Yulieani Wijaya	24-05-2017	12 bulan	Rp 20.000.000
<b>13.</b>	Syafrina	07-06-2017	12 bulan	Rp 10.000.000
<b>14.</b>	Sugin Moyana Jaya	19-06-2017	12 bulan	Rp 40.000.000
<b>15.</b>	Neneng Herlina	20-10-2017	12 bulan	Rp 8.000.000
<b>16.</b>	Neneng Herlina	05-12-2017	12 bulan	Rp 15.000.000
<b>17.</b>	Susanto	07-12-2017	12 bulan	Rp 2.000.000
<b>18.</b>	Dede Nurasiah	10-01-2017	12 bulan	Rp 3.500.000
<b>19.</b>	Kartini	03-08-2017	18 bulan	Rp 30.000.000
<b>20.</b>	Nurhayati	14-11-2017	18 bulan	Rp 5.000.000
<b>21.</b>	Nita Rosilawati	09-02-2018	24 bulan	Rp 50.000.000
<b>22.</b>	Mindra Ra'uf	20-03-2018	12 bulan	Rp 6.000.000
<b>23.</b>	Gilang Anugerah	04-04-2018	18 bulan	Rp 7.000.000
<b>24.</b>	Juliman	18-04-2018	24 bulan	Rp 40.000.000
<b>25.</b>	Sugin Moyana Jaya	15-05-2018	12 bulan	Rp 35.000.000
<b>26.</b>	Lena Marleni	04-06-2018	18 bulan	Rp 6.000.000
<b>27.</b>	Faulia Hanim	11-06-2018	18 bulan	Rp 7.000.000
<b>28.</b>	Chandra Arifin	09-07-2018	12 bulan	Rp 4.000.000
<b>29.</b>	Etty Suriah	13-07-2018	36 bulan	Rp 20.000.000
<b>30.</b>	Ika Sari	03-09-2018	12 bulan	Rp 5.000.000

<b>31.</b>	Hotlita Saulina M	03-10-2018	12 bulan	Rp 6.000.000
<b>32.</b>	Chici Gamiarsi	18-10-2018	18 bulan	Rp 50.000.000
<b>33.</b>	Sapitah	15-11-2018	12 bulan	Rp 17.000.000
<b>34.</b>	Fitri Lestari	17-12-2018	12 bulan	Rp 5.000.000

*Sumber : Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim*

### 3. Jenis Kelamin

Pada penelitian ini menggambarkan informasi data diri responden berdasarkan jenis kelamin. Adapun besarnya *presentase* antara responden laki-laki dan perempuan dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.3**  
**Deskripsi Jenis Kelamin Responden**

<b>Jenin Kelamin</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Presentase (%)</b>
Laki-Laki	10	37%
Perempuan	17	63%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data primer diolah, 2019*

Berdasarkan tabel 4.3 di atas, dapat diketahui jenis kelamin responden nasabah Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Bandar Lampung. Pada tabel tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan yaitu sebanyak 17 orang dengan presentase 63%, sedangkan sisanya adalah responden laki-laki sebanyak 10 orang dengan presentase 37%. Hal ini menunjukka bahwa sebagian besar nasabah pembiayaan Ar-Rum BPKB di Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim adalah perempuan.

### **C. Gambaran Distribusi Jawaban Responden**

Distribusi jawaban responden yang diperoleh dari hasil penyebaran kuisioner mengenai Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. Dalam penelitian ini terdapat 27 orang responden sebagai sampel penelitian.

#### **1. Variabel $X_1$ (Kualitas Produk)**

Dalam variabel kualitas produk disini terdiri dari beberapa indikator, yaitu : fitur, kehandalan, kesesuaian dengan spesifikasi, daya tahan, kemampuan pelayanan, estetika dan kualitas yang dipersepsikan.

Adapun hasil penelitian tentang tanggapan responden terhadap indikator kualitas produk yang terdiri dari pertanyaan : Bonus yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan nasabah (X1.1), Produk sudah ada atau dijalankan dalam jangka waktu yang lama (X1.2), Penyetoran dapat dilakukan di Pegadaian Syariah mana saja (X1.3), Produk terhindar dari riba (X1.4). Dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 4.4**  
**Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel X<sub>1</sub> (Kualitas Produk)**

No.	Pertanyaan	Jawaban										Total	
		SS (5)		S (4)		RR (3)		TS (2)		STS (1)			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	P1	14	51.9	13	48.1	0	0	0	0	0	0	27	100
2.	P2	19	70.4	8	29.6	0	0	0	0	0	0	27	100
3.	P3	21	77.8	6	22.2	0	0	0	0	0	0	27	100
4.	P4	12	44.4	15	55.6	0	0	0	0	0	0	27	100

*Sumber : Data prime diolah, 2019*

Dari tabel 4.4 di atas dapat diketahui jawaban responden pada setiap item pertanyaan yang diajukan dan disetiap item mewakili pertanyaan yang bertujuan mengetahui seberapa besar pengaruh dari ke empat indikator variabel X<sub>1</sub> (Kualitas Produk). Pada pertanyaan pertama diperoleh skor tertinggi pada jawaban sangat setuju dengan nilai presentase 51,9% atau sebanyak 14 responden untuk pertanyaan “Bonus yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan nasabah”. Kemudian pertanyaan kedua diperoleh skor tertinggi dengan nilai presentase 70,4% atau sebanyak 19 responden untuk pertanyaan “Produk sudah ada attau dijalankan dalam jangka waktu yang lama”. Dan untuk pertanyaan ke tiga dideskripsikan bahwa tanggapan responden untuk indikator kualitas produk tergolong baik. Dilihat dari jawaban responden sebesar 77.8% atau

sebanyak 21 responden sangat setuju untuk pertanyaan “Penyetoran dapat dilakukan di Pegadaian Syariah mana saja”. Artinya banyak nasabah yang merasa puas terhadap kualitas produk yang terdapat di Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim dengan penyetoran dapat dilakukan di Pegadaian Syariah mana saja. Dan untuk pertanyaan ke empat diperoleh skor tertinggi pada jawaban setuju dengan nilai presentase 55,6% atau sebanyak 15 responden untuk pertanyaan “Produk terhindar riba”.

## **2. Variabel X<sub>2</sub> (Kualitas Pelayanan)**

Dalam variabel kualitas pelayanan disini terdiri dari 5 indikator, yaitu: Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Keyakinan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan Daya Tanggap (*Responsiveness*).

Adapun hasil penelitian tentang tanggapan responden terhadap indikator kualitas pelayanan yang terdiri dari pertanyaan : Pegawai pegadaian syariah memiliki penampilan yang menarik (X2.1), Lokasi pegadaian syariah strategis (X2.2), Akses menuju pegadaian syariah mudah (X2.3), Fasilitas ruang antrian pegadaian syariah nyaman, bersih, wangi, dan tenang (X2.4), Area parkir yang memadai (X2.5), Pegawai pegadaian syariah menyelesaikan pelayanan tepat waktu (X2.6), Karyawan selalu berperilaku sopan, ramah dan baik terhadap nasabah (X2.7), Pegadaian syariah memberikan rasa aman terhadap nasabah sewaktu melakukan transaksi (X2.8), Dalam memberikan pelayanan pegawai pegadaian syariah tidak lupa menyebut nama nasabah (X2.9),

Jam pelayanan pegadaian syariah sesuai dengan jam operasional (X2.10),  
 Pegawai pegadaian syariah memberikan informasi pelayanan dengan jelas  
 (X2.11). Dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 4.5**  
**Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel X<sub>2</sub> (Kualitas Pelayanan)**

No.	Pertanyaan	Jawaban										Total	
		SS (5)		S (4)		RR (3)		TS (2)		STS (1)			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	P1	1	3.7	20	74.1	5	18.5	1	3.7	0	0	27	100
2.	P2	2	7.4	24	88.9	1	3.7	0	0	0	0	27	100
3.	P3	0	0	12	44.4	14	51.9	1	3.7	0	0	27	100
4.	P4	1	3.7	25	92.6	1	3.7	0	0	0	0	27	100
5.	P5	1	3.7	9	33.3	8	29.6	9	33.3	0	0	27	100
6.	P6	1	3.7	20	74.2	6	22.2	0	0	0	0	27	100
7.	P7	2	7.4	23	85.2	2	7.4	0	0	0	0	27	100
8.	P8	0	0	9	33.3	8	29.6	10	37.0	0	0	27	100
9.	P9	0	0	6	22.2	5	18.5	16	59.3	0	0	27	100
10.	P10	0	0	9	33.3	4	14.8	14	51.9	0	0	27	100
11.	P11	2	7.4	17	63.0	8	29.6	0	0	0	0	27	100

*Sumber : Data prime diolah, 2019*

Dari tabel 4.5 di atas dapat diketahui jawaban responden pada setiap item pertanyaan yang diajukan dan disetiap item mewakili pertanyaan yang bertujuan mengetahui seberapa besar pengaruh dari ke lima indikator



variabel  $X_2$  (Kualitas Pelayanan). Pada pertanyaan pertama diperoleh skor tertinggi pada jawaban setuju dengan presentase 74,1% atau sebanyak 20 responden untuk pertanyaan “Pegawai pegadaian syariah memiliki penampilan yang menarik”. Pertanyaan kedua diperoleh skor tertinggi pada jawaban setuju dengan presentase 88,9% atau sebanyak 24 responden untuk pertanyaan “Lokasi pegadaian syariah strategis”. Pertanyaan ke tiga diperoleh skor tertinggi pada jawaban ragu-ragu dengan presentase 51,9% atau sebanyak 14 responden untuk pertanyaan “Akses menuju pegadaian syariah mudah”. Pada pertanyaan ke empat responden memberikan jawaban setuju dan untuk pertanyaan “Fasilitas ruang antrian pegadaian syariah nyaman, bersih, wangi, dan tenang” dengan jawaban sebesar 92.6% atau sebanyak 25 responden. Artinya selama menjadi nasabah di Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Bandar Lampung, nasabah merasa puas dengan fasilitas yang diberikan oleh pegadaian syariah. Pertanyaan ke lima diperoleh skor tertinggi pada jawaban setuju dan tidak setuju dengan presentase 33,3% atau sebanyak 18 responden untuk pertanyaan “Area parkir yang memadai”. Pertanyaan ke enam diperoleh skor tertinggi pada jawaban setuju dengan presentase 74,2% atau sebanyak 20 responden untuk pertanyaan “Pegawai pegadaian syariah menyelesaikan pelayanan tepat waktu”. Pertanyaan ke tujuh diperoleh skor tertinggi pada jawaban setuju dengan presentase 85,2% atau sebanyak 23 responden untuk pertanyaan “Karyawan selalu

berperilaku sopan, ramah dan baik terhadap nasabah”. Pertanyaan ke delapan diperoleh skor tertinggi pada jawaban tidak setuju dengan presentase 37,0% atau sebanyak 10 responden untuk pertanyaan “Pegadaian syariah memberikan rasa aman terhadap nasabah sewaktu melakukan transaksi”. Pertanyaan ke sembilan diperoleh skor tertinggi pada jawaban tidak setuju dengan presentase 59,3% atau sebanyak 16 responden untuk pertanyaan “Dalam memberikan pelayanan pegawai pegadaian syariah tidak lupa menyebut nama nasabah”. Pertanyaan ke sepuluh diperoleh skor tertinggi pada jawaban tidak setuju dengan presentase 51,9% atau sebanyak 14 responden untuk pertanyaan “Jam pelayanan pegadaian syariah sesuai jam operasional”. Dan pada pertanyaan ke sebelas diperoleh skor tertinggi pada jawaban setuju dengan presentase 63,0% atau sebanyak 17 responden untuk pertanyaan “Pegawai pegadaian syariah memberikan informasi pelayanan dengan jelas”.

### **3. Variabel Y (Kepuasan Nasabah)**

Distribusi jawaban responden berdasarkan variabel Kepuasan Nasabah, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 4.6**  
**Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Y (Kepuasan Nasabah)**

No.	Pertanyaan	Jawaban										Total	
		SS (5)		S (4)		RR (3)		TS (2)		STS (1)			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	P1	1	3.7	24	88.9	2	7.4	0	0	0	0	27	100
2.	P2	1	3.7	23	85.2	3	11.1	0	0	0	0	27	100
3.	P3	0	0	18	66.7	9	33.3	0	0	0	0	27	100
4.	P4	1	3.7	14	51.9	12	44.4	0	0	0	0	27	100
5.	P5	0	0	16	59.3	11	40.7	0	0	0	0	27	100

*Sumber : Data prime diolah, 2019*

Berdasarkan tabel 4.6 di atas jawaban responden pada setiap item pertanyaan yang diajukan dan disetiap item mewakili pertanyaan yang bertujuan mengetahui seberapa besar pengaruh dari ke lima indikator variabel Y (Kepuasan Nasabah). Pertanyaan pertama diperoleh skor tertinggi rata-rata responden yang diambil peneliti memberikan jawaban setuju dengan pertanyaan “Nasabah puas terhadap kualitas produk dan kualitas pelayanan di Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim” dengan jawaban sebesar 88.9% atau sebanyak 24 responden. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa puas dengan Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan yang terdapat di Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim. Pertanyaan ke dua diperoleh skor tertinggi pada jawaban setuju dengan presentase 85,2% atau sebanyak 23 responden untuk

pertanyaan “Nasabah akan mengatakan hal yang positif tentang Pegadaian Syariah, baik produk maupun pelayanannya”. Pertanyaan ke tiga diperoleh skor tertinggi pada jawaban setuju dengan presentase 66,7% atau sebanyak 18 responden untuk pertanyaan “Nasabah puas terhadap fasilitas yang diberikan Pegadaian Syariah”. Pertanyaan ke empat diperoleh skor tertinggi pada jawaban setuju dengan presentase 51,9% atau sebanyak 14 responden untuk pertanyaan “Nasabah berminat untuk mengkonsumsi kembali produk dan jasa di Pegadaian Syariah”. Dan untuk pertanyaan ke lima diperoleh skor tertinggi pada jawaban setuju dengan presentase 59,3% atau sebanyak 16 responden untuk pertanyaan “Nasabah berminat untuk merekomendasikan produk atau jasa di Pegadaian Syariah kepada orang lain”.

#### **D. Analisis Data**

##### **1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

###### **a. Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur ketepatan suatu item dalam kuisioner atau skala yang akan diukur. Kuisioner dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuisioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner itu sendiri. Untuk menentukan valid atau tidaknya suatu item, maka dilakukan perbandingan antara  $r_{hitung}$  dan  $r_{tabel}$  dengan taraf signifikan yang digunakan sebesar 5% atau 0,05, apabila

$r_{hitung} > r_{tabel}$  maka variabel dapat dikatakan valid. Dimana  $N=27$ , dimana  $27 - 2 = 25$  sehingga  $r_{tabel}$  dalam penelitian ini 0,381.

Untuk mengetahui tingkat validitas dari setiap pertanyaan pada kuisioner, maka akan dilakukan terlebih dahulu perhitungan statistic dengan menggunakan program SPSS 17.0. Adapun hasil *Output* perhitungan uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item Pertanyaan	R hitung	R tabel	Keterangan
Kualitas Produk (X1)	P1	0,736	0,381	Valid
	P2	0,666	0,381	Valid
	P3	0,600	0,381	Valid
	P4	0,734	0,381	Valid
Kualitas Pelayanan (X2)	P1	0,592	0,381	Valid
	P2	0,531	0,381	Valid
	P3	0,384	0,381	Valid
	P4	0,438	0,381	Valid
	P5	0,678	0,381	Valid
	P6	0,429	0,381	Valid
	P7	0,671	0,381	Valid
	P8	0,501	0,381	Valid
	P9	0,759	0,381	Valid
	P10	0,478	0,381	Valid
	P11	0,592	0,381	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	P1	0,671	0,381	Valid
	P2	0,571	0,381	Valid
	P3	0,630	0,381	Valid
	P4	0,732	0,381	Valid
	P5	0,629	0,381	Valid

*Sumber : Data prime diolah, 2019*

Berdasarkan tabel 4.7 diatas, secara keseluruhan item pertanyaan pada Variabel Kualitas Produk ( $X_1$ ), Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) dan Kepuasan Nasabah ( $Y$ ) dapat dinyatakan valid karena secara keseluruhan item pertanyaan memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , yaitu 0,381.

#### **b. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel. Penelitian ini melakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Reliabilitas suatu variabel dikatakan baik jika memiliki *Cronbach's Alpha*  $> 0.60$ . tabel berikut menunjukkan hasil pengujian reliabilitas dengan menggunakan SPSS versi 17.0 :

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

<b>Varibel</b>	<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>Keterangan</b>
Kualitas Produk ( $X_1$ )	0,626	Reliabel
Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )	0,743	Reliabel
Kepuasan Nasabah ( $Y$ )	0,754	Reliabel

*Sumber : Data primer diolah, 2019*

Berdasarkan tabel 4.8, hasil uji reliabilitas variabel  $X_1$ ,  $X_2$  dan  $Y$  dapat dilihat hasil *Output* diatas, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,60$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa instrument penelitian tersebut dinyatakan reliabel.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah data yang disajikan untuk dianalisis lebih lanjut berdistribusi normal atau tidak. Untuk mengujinya dapat digunakan uji *Kolmogrov-Smirnov* satu arah. Pengambilan kesimpulan untuk menentukan apakah data yang diuji berdistribusi normal atau tidak adalah dengan menentukan nilai signifikannya. Jika signifikan  $> 0,05$  maka berdistribusi normal dan sebaliknya jika signifikan  $< 0,05$  maka variabel tidak berdistribusi normal. Hasil uji normalitas (uji *Kolmogrov-Smirnov*) dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Normalitas**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Studentized Deleted Residual
N		27
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0526540
	Std. Deviation	1.28485994
Most Extreme Differences	Absolute	.252
	Positive	.252
	Negative	-.214
Kolmogorov-Smirnov Z		1.311
Asymp. Sig. (2-tailed)		.064

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

*Sumber : Data primer diolah, 2019*

Berdasarkan tabel 4.9, dari hasil uji normalitas menggunakan metode *Kolmogrov-Smirnov* didapatkan signifikansi dari uji normalitas sebesar 0,064 dimana hasil tersebut lebih besar dari taraf signifikansi 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa uji tes normalitas pada penelitian ini adalah terdistribusi normal.

#### b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Uji multikolinearitas dapat dilihat dari *variance inflation factor* (FIV) dan nilai *tolerance*. Multikolinearitas terjadi jika nilai *tolerance*  $< 0,10$  atau sama dengan  $VIF > 10$ . Jika nilai VIF tidak ada yang melebihi 10, maka dapat dikatakan bahwa multikolinearitas yang terjadi tidak berbahaya (lolos uji multikolinearitas). Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	T	Sig.	Collinearity Statistics	
			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.764	.452		
Kualitas Produk	4.717	.000	.877	1.140
Kualitas Pelayanan	.982	.336	.877	1.140

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Data primer diolah, 2019



Berdasarkan tabel 4.10, dari hasil perhitungan yang ada pada tabel uji multikolinearitas variabel bebas menunjukkan bahwa  $VIF = 1$  dimana nilai tersebut lebih kecil dari 10. Sehingga dapat disimpulkan bebas dari multikolinearitas.

### c. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk mendeteksi apakah variabel pengganggu pada suatu periode berkorelasi atau tidak berkorelasi dengan variabel pengganggu lainnya. Adapun hasil pengujian autokorelasi adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Autokorelasi**  
**Runs Test**

	Unstandardized Residual
Test Value <sup>a</sup>	-.09551
Cases < Test Value	13
Cases >= Test Value	14
Total Cases	27
Number of Runs	14
Z	.000
Asymp. Sig. (2-tailed)	1.000

*Sumber : Data primer diolah, 2019*

Berdasarkan tabel 4.11, hasil uji autokorelasi dengan menggunakan *run test* diketahui nilai Asymp. Sig (2-tailed) sebesar  $1,000 >$  dari  $0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala autokorelasi.

#### d. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas.

Dasar pengambilan keputusannya adalah dengan membandingkan nilai signifikan variabel independen dengan nilai tingkat kepercayaan ( $\alpha = 0,05$ ). Apabila nilai signifikan lebih besar dari nilai  $\alpha$  ( $\text{sig} > \alpha$ ), maka dapat disimpulkan bahwa pada model regresi tidak terdapat gejala heteroskedastisitas. Untuk menguji ada tidaknya heteroskedastisitas digunakan Uji Korelasi Spearman yaitu sebagai berikut :

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

			Kualitas Produk	Kualitas Pelayanan	Unstandardized Residual
Spearman's rho	Kualitas Produk	Correlation Coefficient	1.000	.433 <sup>*</sup>	.102
		Sig. (2-tailed)	.	.024	.612
		N	27	27	27
	Kualitas Pelayanan	Correlation Coefficient	.433 <sup>*</sup>	1.000	.149
		Sig. (2-tailed)	.024	.	.458
		N	27	27	27
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	.102	.149	1.000
		Sig. (2-tailed)	.612	.458	.
		N	27	27	27

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

*Sumber : Data primer diolah, 2019*

Berdasarkan tabel 4.12 diperoleh hasil perhitungan uji heteroskedastisitas variabel Kualitas Produk sebesar  $0,612 > 0,05$  dan variabel Kualitas Pelayanan sebesar  $0,458 > 0,05$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi ini.

### 3. Hasil Uji Hipotesis

#### a. Uji Regresi Linier Berganda

Dengan regresi linear berganda dapat diketahui terdapat tidaknya pengaruh antara kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Regresi linier berganda digunakan untuk

menguji kebenaran hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, yang modelnya sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Nasabah

X<sub>1</sub> = Kualitas Produk

X<sub>2</sub> = Kualitas Pelayanan

b<sub>1</sub> = Koefisien Kualitas Produk

b<sub>2</sub> = Koefisien Kualitas Pelayanan

a = Konstanta

**Tabel 4.13**  
**Hasil Analisis Regresi Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	2.330	3.050	
Kualitas Produk	.774	.164	.684
Kualitas Pelayanan	.056	.057	.143

*Sumber : Data primer diolah, 2019*

Hasil analisis regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel 4.13.

Persamaan regresi yang didapatkan dari hasil perhitungan adalah sebagai berikut:

$$Y = 2,330 + 0,774X_1 + 0,056X_2$$

Dimana persamaan regresi dapat diartikan dan diambil kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Konstanta sebesar 2,330 menyatakan bahwa jika variabel independen nilainya 0, maka kepuasan nasabah adalah sebesar 2,330.
- 2) Koefisien regresi  $X_1$  (Kualitas Produk) sebesar 0,774. Artinya jika kualitas produk mengalami kenaikan sebesar satu satuan maka Kepuasan Nasabah (Y) akan naik sebesar 0,774. Koefisien bernilai positif antara kualitas produk dengan kepuasan nasabah yang menyatakan bahwa variabel kualitas produk mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.
- 3) Koefisien regresi  $X_2$  (Kualitas Pelayanan) sebesar 0,056. Artinya jika kualitas pelayanan mengalami kenaikan sebesar satu satuan maka Kepuasan Nasabah (Y) akan naik sebesar 0,056. Koefisien bernilai positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah yang menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

**b. Uji T (*Parsial* )**

Uji T ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel bebas (Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan) terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan ( $0,000 < 0,05$ ).

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji T (*Parsial*)**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.330	3.050		.764	.452
Kualitas Produk	.774	.164	.684	4.717	.000
Kualitas Pelayanan	.056	.057	.143	.982	.336

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

*Sumber : Data primer diolah, 2019*

Dari hasil perhitungan secara parsial menghasilkan kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Variabel Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah yang ditunjukkan dengan besarnya nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 dengan nilai t menunjukkan 4,717.
- 2) Variabel Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah yang ditunjukkan dengan besarnya nilai 0,336 lebih besar dari 0,05 dengan nilai t menunjukkan angka 0,982.

**c. Uji F (*Simultan*)**

Uji simultan ditunjukkan dengan hasil perhitungan F test. Uji F digunakan untuk menjawab pertanyaan bagaimana pengaruh variabel independen (Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan) secara

bersama-sama terhadap variabel dependen (Kualitas Pelayanan). Adapun hasil regresi linier berganda dengan menggunakan software SPSS 17.0, sebagai berikut :

**Tabel 4.15**  
**Hasil Uji F (*Simultan*)**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	31.852	2	15.926	15.088	.000 <sup>a</sup>
	Residual	25.333	24	1.056		
	Total	57.185	26			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

*Sumber : Data primer diolah, 2019*

Pada tabel 4.15 menunjukkan bahwa nilai F sebesar 15,088 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai  $F_{\text{tabel}}$  pada taraf signifikansi 5% dengan  $V1 = 2$  jumlah variabel independen dan  $V2 = 24$  ( $n-k-1$ ) dimana  $n$  adalah jumlah nasabah sampel sedangkan  $k$  adalah jumlah variabel independen. Diperoleh nilai  $F_{\text{tabel}}$  sebesar 3,40. Karena  $F_{\text{hitung}} 15,088 > F_{\text{tabel}} 3,40$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka terbukti bahwa variabel Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah.

#### d. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi memiliki fungsi untuk menjelaskan sejauh mana kemampuan variabel independen (Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan) terhadap variabel dependen (Kepuasan Nasabah) dengan melihat *R Square*. Hasil koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4.16**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.746 <sup>a</sup>	.557	.520	1.02740

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Data primer diolah, 2019

Pada tabel 4.16 di atas menjelaskan besarnya nilai korelasi/hubungan R yaitu sebesar 0,746 dan dijelaskan besarnya presentase pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat yang disebut koefisien determinasi yang merupakan hasil dari penguadratan R dari *output* tersebut diperoleh koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 52.0% (0,520 x 100%). Artinya, bahwa variabel Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan mampu menjelaskan varian pada variabel Kepuasan Nasabah sebesar 52%. Sedangkan sisanya 48.0% (100% - 52.0%) dipengaruhi oleh variabel yang lain.



## **E. Pembahasan dan Hasil Penelitian**

### **1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah di Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Bandar Lampung**

Berdasarkan hasil perhitungan secara parsial atau Uji  $t_{hitung}$  adalah variabel Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah yang ditunjukkan dengan besarnya nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 dengan nilai  $t$  test menunjukkan 4,717. Artinya variabel Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah di Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Bandar Lampung.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak yang berarti variabel Kualitas Produk dalam penelitian ini berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah di Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Gerardo Andrew Tumengkang<sup>10</sup> dalam penelitiannya yang berjudul Kualitas Produk, Suku Bunga dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan KPR Bank BTN Cabang Manado, menyimpulkan bahwa berdasarkan hasil Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Dan

---

<sup>10</sup> Gerardo Andrew Tumengkang, "Kualitas Produk, Suku Bunga, Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan KPR Bank BTN Cabang Manado". *Jurnal EMBA*, Vol. 1 No. 4 (Desember 2013).

penelitian yang dilakukan oleh Basrah Saidani dan Samsul Arifin<sup>11</sup> dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Pada Ranch Market menyimpulkan bahwa berdasarkan hasil Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Hasil penelitian ini diperkuat kembali dengan teori Kotler dan Armstrong yang menyebutkan bahwa kualitas produk mempunyai hubungan yang sangat erat dengan kepuasan nasabah karena kualitas produk dapat dinilai dari kemampuan produk untuk menciptakan kepuasan nasabah.

Kelebihan dari produk Ar-Rum BPKB di Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim yaitu mudahnya pencairan dana, pembayaran angsuran dapat dilakukan di seluruh outlet Pegadaian Syariah, dalam pengambilan keuntungan Pegadaian Syariah tidak menggunakan sistem bunga akan tetapi menggunakan *tarif ijarah* atau sewa atas barang yang dititipkan sebagai jaminan pembiayaan. Dalam menentukan *ijarah* dihitung berdasarkan dengan nilai taksiran barang jaminan pembiayaan dan disesuaikan dengan harga pasar. Sedangkan dalam penyerahan barang jaminan dilakukan secara fidusia, serta akad yang dilakukan terhadap

---

<sup>11</sup> Basrah Saidani, Samsul Arifin, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Pada Ranch Market". *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, Vol. 3 No. 1, 2012.

nasabah yang mengambil produk *Arrum* adalah akad pembiayaan dengan *tarif ijarah*.

Hal ini membuktikan bahwa semakin baik kualitas produk di Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Bandar Lampung maka akan diikuti oleh peningkatan kepuasan nasabah. Karena kualitas produk di Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Bandar Lampung sesuai dengan kebutuhan nasabah serta memiliki ciri produk yang khas sehingga nasabah dapat memenuhi keinginan dan kebutuhannya serta akan merasa puas dengan produk tersebut.

## **2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Bandar Lampung**

Berdasarkan hasil perhitungan secara parsial atau Uji  $t_{hitung}$  adalah variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah yang ditunjukkan dengan besarnya nilai 0,336 lebih besar dari 0,05 dengan nilai  $t$  test menunjukkan angka 0,982. Artinya variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap Kepuasan Nasabah di Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim.

Berdasarkan hasil kuisioner, sebagian nasabah menjawab tidak setuju dengan pertanyaan “Dalam memberikan pelayanan pegawai Pegadaiaian Syariah tidak lupa menyebut nama nasabah”, “Area parkir yang memadai” dan “Jam pelayanan Pegadaian Syariah sesuai dengan jam operasional”. Hal ini, karena sebagian nasabah merasa namanya tidak disebut saat melakukan transaksi, serta area parkir yang sempit sehingga nasabah merasa kurang nyaman saat memarkirkan kendaraannya karena terkadang area parkir di Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim penuh sehingga nasabah merasa kesulitan untuk memarkirkan kendaraannya dan terkadang jam pelayanan operasional di Pegadaian Syariah tidak sesuai dengan jam pelayanan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima yang berarti variabel Kualitas Pelayanan dalam penelitian ini

berpengaruh positif tetapi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah di Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim.

Hal ini berbanding terbalik dengan hasil penelitian-penelitian sebelumnya. Salah satunya penelitian yang dilakukan oleh Lia Effi Sukamma<sup>12</sup> dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Pegadaian (Persero) Cabang Madala Medan, menyimpulkan bahwa berdasarkan hasil Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Dan penelitian yang dilakukan Heri Setiawan, Maria Magdalena Minarsih dan Aziz Fathoni<sup>13</sup> dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening di Koperasi Rejo Agung Sukses Cabang Ngaliyan, menyimpulkan bahwa berdasarkan hasil Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Hasil penelitian ini diperkuat kembali dengan teori Zeithmal, Berry, dan Parasuraman dalam Karsono mengungkapkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang dipersepsikan, maka semakin meningkatnya kepuasan konsumen.

---

<sup>12</sup> Lia Effi Sukamma, Abdul Muthalib, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Madala Medan". *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 2 No. 1 (Desember 2014).

<sup>13</sup> Heri Setiawan, Maria Magdalena Minarsih, Aziz Fathini, "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening". *Journal Of Management*, Vol. 2 No. 2 (Maret 2016).

Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi nasabah. Karena nasabahlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan.

Pelayanan di Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim belum cukup memuaskan dilihat dari area parkir yang sempit, saat melakukan pelayanan pegawai terkadang lupa menyebutkan nama nasabah, bahkan jam buka pelayanan di Pegadaian Syariah terkadang tidak tepat waktu sehingga membuat nasabah yang akan melakukan transaksi menunggu sedikit lama.

Hal ini membuktikan bahwa apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan nasabah sesuai atau bahkan melebihi harapan nasabah, maka pelayanan tersebut dianggap berkualitas dan memuaskan. Namun, pelayanan yang tidak sesuai atau di bawah harapan maka pelayanan dianggap tidak berkualitas atau mengecewakan.

### **3. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Bandar Lampung**

Berdasarkan hasil perhitungan secara Simultan atau Uji  $F_{\text{test}}$  yaitu variabel Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah yang ditunjukkan dengan besarnya nilai  $F_{\text{test}}$  sebesar 15,088 yang lebih besar dari  $F_{\text{tabel}}$  sebesar 3,40. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, yang berarti variabel independen (Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan) secara bersama-sama mempengaruhi secara signifikan variabel dependen (Kepuasan Nasabah).

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yaitu Annes Ayunda Putrid dan Iwan Kurniawan Subagja<sup>14</sup> dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Rahman Wisata Mandiri Jakarta” menyimpulkan bahwa berdasarkan hasil penelitian Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas produk maka dapat memberikan kepuasan terhadap nasabah saat menggunakan produk tersebut dan kualitas pelayanan yang baik dapat menimbulkan

---

<sup>14</sup> Annes Ayunda Putri, Iwan Kurniawan Subagja, “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Rahman Wisata Mandiri Jakarta”. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, Vol. 5 No. 2, (Mei 2017).

persepsi yang baik dari nasabah. semakin tinggi kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah.



#### 4. Kualitas Produk Dalam Perspektif Ekonomi Islam

Produk pada Al-Qur'an dinyatakan dalam dua istilah, yaitu Al-Tayyibat dan Al-Rizq. Al-Tayyibat merujuk pada suatu yang baik dan menyeluruh serta makanan yang terbaik. Al-Rizq merujuk pada makanan yang diberkahi Tuhan, pemberian yang menyenangkan dan ketetapan Tuhan.

Menurut Islam produk konsumen adalah berdaya guna, materi yang dapat dikonsumsi yang bermanfaat yang bernilai guna, yang menghasilkan perbaikan material, moral, spiritual bagi konsumen. Sesuatu yang tidak berdaya guna dan dilarang dalam Islam bukan merupakan produk dalam pengertian Islam. Barang dalam ekonomi konvensional adalah barang yang dapat dipertukarkan. Tetapi barang dalam Islam adalah barang yang dapat dipertukarkan dan berdayaguna secara moral. Firman Allah dalam Al-Qur'an Surat Al-Baqarah ayat 168, yaitu :

يَا أَيُّهَا النَّاسُ كُلُوا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوَاتِ الشَّيْطَانِ  
إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُبِينٌ

Artinya : “Hai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syaitan; Karenan Sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu”.

Ayat tersebut menjelaskan bahwa makna Surat Al-Baqarah ayat 168 adalah Allah SWT telah membolehkan (menghalalkan) seluruh manusia

agar memakan apa saja yang ada dimuka bumi, yaitu makanan yang halal, baik, dan bermanfaat bagi dirinya sendiri.

Produk-produk yang ditawarkan lembaga keuangan syariah haruslah mengandung unsur kemaslahatan dan maqasyid syariah bagi pembeli atau pengguna produk barang maupun produk jasa. Adapun macam-macam karakteristik produk menurut perspektif Islam, yaitu terhindar dari unsur riba, dan terhindar dari unsur gharar. Firman Allah dalam Al-Qur'an Surat Ar-Rum ayat 39, yaitu :

وَمَا آتَيْتُمْ مِنْ رَبًّا لِيَرْبُوَ فِي أَمْوَالِ النَّاسِ فَلَا يَرْبُو عِنْدَ اللَّهِ  
وَمَا آتَيْتُمْ مِنْ زَكَاةٍ تُرِيدُونَ وَجْهَ اللَّهِ فَأُولَئِكَ هُمُ الْمُضْعِفُونَ

Artinya : “Dan sesuatu riba (tambahan) yang kamu berikan agar dia bertambah pada harta manusia, maka riba itu tidak menambah pada sisi Allah. Dan apa yang kamu berikan berupa zakat yang kamu maksudkan untuk mencapai keridaan Allah, maka (yang berbuat demikian) itulah orang-orang yang melipat gandakan (pahalanya)”.

Ayat tersebut menjelaskan bahwa makna Surat Ar-Rum ayat 39 adalah Tidak ada pahala bagi orang-orang yang memberikan riba, dan apabila memberikan zakat yakni sedekah pahalanya sesuai dengan apa yang mereka kehendaki.

Berdasarkan hasil jawaban responden pada item pertanyaan ke empat yaitu “Produk terhindar dari riba” sebagian nasabah menjawab setuju dengan presentase 55,6% atau sebanyak 15 responden, dikarenakan

nasabah tidak merasa adanya riba hal ini sebelum melakukan pembiayaan nasabah dijelaskan terdahulu oleh pegawai apa perbedaan Pegadaian Syariah dengan Pegadaian Konvensional. Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim yaitu ibu Nurul Khoiriah mengatakan “Perbedaan Pegadaian Syaiah dengan Kovensional yaitu, produk-produk di Pegadaian Syariah dihitung biayanya itu namanya biaya titip itu semua dihitung dari taksiran atau nilai barang, tapi kalau di Pegadaian Konvensional semua biaya-biaya dihitung dari pinjamannya”. Hal ini menunjukkan bahwa Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim sudah menjalankan kualitas produk sesuai dengan prinsip Islam .

## 5. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Ekonomi Islam

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha yang baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain.

Adiwarman Karmin menjelaskan bahwa baik buruknya perilaku bisnis pengusaha menentukan sukses dan gagalnya bisnis yang dijalankan.

Firman Allah SWT dalam QS. Ali Imran 159, yaitu :

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ  
حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ  
عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

*Artinya : “Maka disebabkan rahmat dari Allah lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka, sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingnya. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membuat tekad, Maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya”.*

Ayat tersebut menegaskan bahwa Islam sangat memerhatikan sebuah pelayanan yang berkualitas, memberikan yang baik, dan bukan yang buruk. Kualitas pelayanan merupakan bahwa pelayanan yang berkualitas bukan hanya mengantar atau melayani melainkan juga mengerti, memahami, dan merasakan. Dengan demikian maka penyampaian akan

sampai pada *heart share* dan memperkokoh posisi didalam *mind share* konsumen. Adapun macam-macam karakteristik Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Ekonomi Islam yaitu professional, kesopanan dan keramahan (Tabligh), jujur (Sidik), amanah.

Berdasarkan hasil jawaban responden pada item pertanyaan ke tujuh yaitu “Karyawan selalu berperilaku sopan, ramah dan baik terhadap nasabah” sebagian nasabah menjawab setuju dengan presentase 85,2% atau sebanyak 23 responden. Selama menjadi nasabah di Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim, nasabah merasa bahwa pegawai Pegadaian Syariah selalu sopan dan ramah saat melayani. Hal ini sesuai dengan Karakteristik Kualitas Pelayanan Dalam Perpektif Ekonomi Islam yaitu kesopanan dan keramahan (Tabligh).

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan mengenai Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Pembiayaan Ar-Rum BPKB di Pegadaian Syariah (Studi Pada Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Bandar Lampung) adalah sebagai berikut :

1. Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah di Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Bandar Lampung. Hal ini karena, nasabah merasa puas dengan kualitas produk Ar-Rum BPKB seperti mudahnya pencairan dana, pembayaran dapat dilakukan di outlet Pegadaian Syariah Mana saja. Artinya, semakin bagus kualitas produk maka semakin tinggi kepuasan nasabah.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap Kepuasan Nasabah di Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Bandar Lampung. Hal ini karena beberapa faktor seperti jam buka pelayanan terkadang tidak tepat waktu, sempitnya lahan parkir, pelayanan yang kurang maksimal seperti inilah yang membuat nasabah kurang merasakan kepuasan saat menjadi nasabah. Artinya, semakin bagus kualitas pelayanan maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah dan sebaliknya apabila pelayanan buruk maka nasabah akan merasa kecewa.

3. Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah di Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Bandar Lampung.
4. Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan dalam perspektif Ekonomi Islam di Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Bandar Lampung, sudah sesuai dengan syariat Islam. Yaitu produk terhindar dari riba dengan tidak mengambil keuntungan diatas normal dan akad yang digunakan yaitu akad ijarah atau sewa dengan barang yang dititipkan sebagai jaminan pembiayaan serta pelayanan yang terdapat di Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Bandar Lampung sudah sesuai dengan karakteristik dalam Islam yaitu kesopanan, keramahan,jujur dan amanah.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut :

### **1. Bagi Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim**

Dari sisi pelayanan diharapkan Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim lebih meningkatkan kualitas pelayanan agar memberikan hasil yang cukup efektif terhadap kepuasan nasabah, seperti saat melakukan pelayanan pegawai tidak lupa menyebut nama nasabah, serta menyediakan lahan parkir yang cukup sehingga nasabah tidak merasa kesusahan saat memarkirkan kendaraannya dan memperbaiki jam pelayanan. Karena, kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

### **2. Bagi Peneliti Selanjutnya**

- a. Diharapkan dapat menambah jumlah variabel penelitian lainnya sehingga hasil penelitian menjadi lebih baik dan diperoleh informasi yang lebih lengkap serta luas tentang Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah.
- b. Diharapkan pada penelitian yang akan datang jumlah sampel dan objek yang digunakan lebih banyak lagi agar hasil analisis dari penelitian yang didapat lebih akurat.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Ali Hasan, *Asuransi Dalam Perspektif Ekonomi Islam, Suatu Tinjauan Analisis Historis, Teoritis, dan Praktis*, Edisi Pertama, Jakarta: Kencana, 2004.
- Antonio, Muhammad Syafii, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani, 2001.
- Assauri, Sofjan, MBA, *Strategic Marketing*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2012.
- Danupranata, Gita, *Manajemen Perbankan Syariah*, Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Gramedia, 2011), h. 1045.
- Huda, Nurul, dan Mohamad Heykal, *Lembaga Keuangan Islam: Tinjauan Teoritis dan Praktis*, Jakarta: Kencana, 2010.
- Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: KENCANA, 2011.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa Edisi IV (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 2008), h.58.
- Karim, Adiwarman A., *Bank Islam: Analisis Fiqh Dan Keuangan*, Jakarta: IIIT Indonesia, 2003.
- Kartajaya, Hermawan dan Msyakir Sula, *Syariah Marketing*, Bandung: Mizan, 2006.
- Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: Rajawali Press, 2008.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2010.
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, 2005.
- Kotler, Philip, dan A.B. Susanto, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Jakarta: Salemba Empat, 2001.

- Kotler, Philip, dan Gary Amstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, 2012.
- Kotler, Philip, Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketiga Belas Jilid 2, Jakarta : Erlangga, 2009.
- Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran Indonesia*, Jakarta: Salemba Empat, 1999 .
- Kotler Philip. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2, Edisi Ke-13, Jakarta: Erlangga, 2009.
- Lupiyoadi Rambat, A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah Di Indonesia*, Jakarta: Kencana, 2015.
- Moeleng, Lexy J, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosda Karya, 2011.
- Muhamad, *Manajemen Pembiayaan Syariah Edisi Kedua*, Yogyakarta, UPP STIM YKPN, 2016.
- Muhammad, *Lembaga-Lembaga Keuangan Umat Kontemporer*, Yogyakarta: UII Pres, 2000.
- Rianto Nur, *Lembaga Keuangan Syariah*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2012.
- Soemitra, Andri, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2009.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2017.
- Sujarweni V. Wiratna, *SPSS Untuk Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Baru Pers, 2015.
- Sujarweni V. Wiratna, *Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*, Yogyakarta : Pustaka Baru Press, 2013.
- Tjiptono, Fandi. *Strategi Bisnis*, Jakarta: Bumi Aksara, 2005.
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius Chandra, *Service, Quality, and Satisfiication*, Yogyakarta: Andi, 2005.

Tjiptono, Fandi, *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayu Media, 2005.

Tjiptono, Fandi, *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Yogyakarta: ANDI, 2014.

### **Jurnal**

Annes Ayunda Putri, Iwan Kurniawan Subagja, Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Rahman Wisata Mandiri Jakarta, *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, Vol. 5 No. 2, 2017.

Basrah Saidani, Samsul Arifin, Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Pada Ranch Market, *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, Vol. 3 No. 1, 2012.

Gerardo Andrew Tumangkeng, Kualitas Produk, Suku Bunga, Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan KPR Bank BTN Cabang Manado, *Jurnal EMBA*, Vol. 1 No. 4, 2013.

Hasanuddin, Makmur, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Harga Terhadap Kepuasan Nasabah Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening Pada Penjualan Logam Mulia Emas, *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, Vol 4, No.1, 2016.

Hastuti Tuti dkk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Nasabah: Aplikasi Servqual Model Pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah Kota Malang, *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, Vol 3, No. 3, Desember 2014.

Hayati, Yetty Husnul, Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di Restoran Bebek Dan Ayam Goreng Pak Ndut Solo, *JIMFE (Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi)*, Vol. 1 No 1, 2015.

Hazmi, Addis Al, dkk, Peran Kualitas Jasa Pada Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas dan Niat Beralih Nasabah PT. Pegadaian di Surabaya, *Journal of Business and Banking*, Vol. 3, No. 2, November 2013.

Iffah, Lailatul, dkk, Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Syariah Cabang Malang, *Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol. 3, No. 1, Agustus 2018).

Kusumasitta, Relevansi Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Bagi Pengunjung Museum di Taman Mini Indonesia Indah, *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, Vol. 7 No. 1, 2014.

- Lia Effi Sukamma, Abdul Muthalib, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Madala Medan, *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 2 No. 1, 2014.
- Markoni, Pengaruh Dimensi Kualitas Produk Terhadap Kepuasan nasabah Perbankan, *Jurnal Ilmiah Orasi Bisnis*, Edisi ke-VI November 2011.
- Musianto, Lukas S., Perbedaan Pendekatan Kuantitatif Dengan Pendekatan Kualitatif dalam Metode Penelitian, *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Vol. 4, No. 2, September 2002.
- Nawang Kharisma Sigit, dkk, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah, *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, Vol. 21, No.1, 2017.
- Panjaitan, Januar Efendi, Ai Lili Yuliati, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung, *Jurnal Manajemen*, Vol. 11 No. 2, 2016.
- Putri, Annes Ayunda, Iwan Kurniawan Subagja, “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Rahman Wisata Mandiri Jakarta”. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, Vol. 5 No. 2, 2017.
- Saidani Basrah, Samsul Arifin, Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Pada Ranch Market, *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, Vol. 3 No. 1, 2012.
- Setiawan Heri, Maria Magdalena Minarsih, Aziz Fathini, Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening, *Journal Of Management*, Vol. 2 No. 2, 2016.
- Sigit, Kharisma Nawang, dkk, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah, *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, Vol. 21, No. 1, Januari 2017.
- Sofiyanto Ifik, dkk, Pengaru Lokasi, Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pemilikan Rumah (Studi Empiris Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Semarang). *Journal Of Management*, Vol. 2 No. 2, Maret 2016.
- Sukamma, Lia Effi, Abdul Muthalib, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Madala Medan, *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 2 No. 1, Desember 2014.

Sri Handayani, Sunardi, , “Kualitas Pelayanan Dalam Islam dan Kepercayaan Terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia”. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*

Syafrudin, Pengaruh Pemberian Kredit Kreasi PT. Pegadaian (PERSERO) Cabang Sumbawa Besar Terhadap Modal Kerja Usaha Mikro dan Kecil di Kabupaten Sumbawa Tahun 2012, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Jilid 1 Nomor 5, April 2014.

Tumangkeng, Gerardo Andrew, Kualitas Produk, Suku Bunga, Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan KPR Bank BTN Cabang Manado. *Jurnal EMBA*, Vol. 1 No. 4, Desember 2013.

Umboh, Valdo J, dkk, Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT.Pegadaian (PERSERO) Cabang Teling, *Jurnal EMBA*, Vol. 2 No. 3, September 2014.

### **Skripsi**

Ulinuha, Ahmad, Pengaruh Pelayanan dan Citra Pegadaian Syari’ah Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Layanan Gada Pada Pegadaian Syari’ah Cabang Majapahit Semarang, Skripsi S1 Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang, 2010.

### **Sumber on-line**

Website Resmi kbbi.web.id

Website Resmi pegadaian.co.id



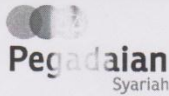








## Lampiran 5 : Surat Keterangan Riset



Bandar Lampung 17 Juni 2019

Nomor : 246/60689.00/2019  
Lampiran :  
Urgensi : B

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
UIN Raden Intan Lampung  
di  
Bandar Lampung

Hal : Izin Riset

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Teriring doa semoga Allah Swt senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya Kepada kita semua. Amin

Menindaklanjuti surat Dekan Fakultas ekonomi dan bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung Nomor : 1092/Un.IG/WD.I/TL.01/05/2019 Tanggal 17 juni 2019 perihal tersebut di atas pada prinsipnya kami menyetujui untuk dilakukan penelitian guna penulisan skripsi.

Demikian disampaikan atas perhatian dan kerja samanya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

PT Pegadaian (Persero) Syariah Raden Intan  
Pemimpin Cabang



DANIEL TAMARA  
Nik. P. 82286

PT Pegadaian (Persero) - Kantor Cabang Syariah Raden Intan  
Jl. Gunung Rajabasa Raya no 4 Perumnas Way halim T +62 721 704397  
Bandar Lampung

## **Lampiran 6 : Kuisisioner Pengambilan Data**

### **KUISISIONER PENELITIAN**

Perihal : Permohonan Pengisian Angket

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Sdr/i Nasabah

Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Bandar Lampung

Di Tempat

*Assalamualaikum Wr.Wb*

Saya Fitri Novianti Pramudya dengan NPM 1551020034 merupakan mahasiswa UIN Raden Intan Lampung yang sedang melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Pembiayaan Ar-Rum di Pegadaian Syariah (Studi Pada Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Bandar Lampung)”.

Penelitian ini dilakukan dalam rangka menyelesaikan tugas akhir saya. Untuk membantu kelancaran penelitian ini, saya mohon dengan hormat kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i Nasabah akan sangat bermanfaat bagi keberhasilan penelitian yang dilaksanakan.

Atas ketersediaan Bapak/Ibu/Sdr/i Nasabah untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan pada kuisisioner ini, saya mengucapkan terimakasih.

*Wassalamualaikum Wr.Wb*

Hormat Saya

**FITRI NOVIANTI PRAMUDYA**

## **DAFTAR KUISIONER**

### **A. Identitas Responden**

Petunjuk : Mohon isilah identitas Bapak/Ibu/Sdr/i Nasabah dibawah ini dan berilah tanda (✓) pada pilihan jawaban sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Tahun Masuk :

### **B. Petunjuk Pengisian Kuisioner**

Mohon mengisi daftar pertanyaan dibawah ini dengan memberikan tanda (✓) pada alternatif jawaban yang paling sesuai dengan pendapat anda.

Keterangan :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

RR : Ragu-Ragu

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

## I. Kualitas Produk

No.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
	Fitur ( <i>Feature</i> )					
1.	Bonus yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan nasabah					
	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )					
2.	Produk sudah ada atau dijalankan dalam jangka waktu yang lama.					
	Kemampuan Pelayanan ( <i>Serviceability</i> )					
3.	Penyetoran dapat dilakukan di Pegadaian Syariah mana saja.					
	Kesesuaian Spesifikasi ( <i>Conformance with Specification</i> )					
4.	Produk terhindar dari riba.					

## II. Kualitas Pelayanan

No.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
	Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )					
1.	Pegawai pegadaian syariah memiliki penampilan yang menarik dan sopan.					
2.	Lokasi pegadaian syariah strategis					
3.	Akses menuju pegadaian syariah mudah.					
4.	Fasilitas ruang antrian pegadaian syariah nyaman, bersih, wangi, dan tenang.					
5.	Area parkir yang memadai					
	Keandalan ( <i>Reliability</i> )					
6.	Pegawai pegadaian syariah menyelesaikan pelayanan tepat waktu.					
	Keyakinan ( <i>Assurance</i> )					
7.	Karyawan selalu berperilaku sopan, ramah dan baik terhadap nasabah.					
8.	Pegadaian syariah memberikan rasa aman terhadap nasabah sewaktu melakukan transaksi					

	Empati ( <i>Empathy</i> )				
9.	Dalam memberikan pelayanan pegawai pegadaian syariah tidak lupa menyebut nama nasabah.				
10.	Jam pelayanan pegadaian syariah sesuai dengan jam operasional				
	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )				
11.	Pegawai pegadaian syariah memberikan informasi pelayanan dengan jelas.				

### III. Kepuasan Nasabah

No.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
	Kepuasan Nasabah Keseluruhan					
1.	Nasabah puas terhadap kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan Pegadaian Syariah..					
2.	Nasabah akan mengatakan hal yang positif tentang Pegadaian Syariah, baik produk maupun pelayanannya.					
	Kesesuaian Harapan					
3.	Nasabah puas terhadap fasilitas yang diberikan Pegadaian Syariah.					
	Minat Pembelian Ulang					
4.	Nasabah berminat untuk mengkonsumsi kembali produk dan jasa di pegadaian syariah.					
	Ketersediaan Untuk Merekomendasi					
5.	Nasabah berminat untuk merekomendasikan produk atau jasa di pegadaian syariah kepada orang lain.					

## Lampiran 7 : Distribusi Jawaban

### Kualitas Produk ( $X_1$ )

#### X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	6	22.2	22.2	22.2
	SS	21	77.8	77.8	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

#### X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	8	29.6	29.6	29.6
	SS	19	70.4	70.4	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

#### X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	13	48.1	48.1	48.1
	SS	14	51.9	51.9	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

**X1.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	15	55.6	55.6	55.6
	SS	12	44.4	44.4	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

## Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>)

**X2.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	3.7	3.7	3.7
	RR	5	18.5	18.5	22.2
	S	20	74.1	74.1	96.3
	SS	1	3.7	3.7	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

**X2.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RR	1	3.7	3.7	3.7
	S	24	88.9	88.9	92.6
	SS	2	7.4	7.4	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

**X2.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	3.7	3.7	3.7
	RR	14	51.9	51.9	55.6
	S	12	44.4	44.4	100.0
	Total	27	100.0	100.0	



**X2.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RR	1	3.7	3.7	3.7
	S	25	92.6	92.6	96.3
	SS	1	3.7	3.7	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

**X2.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	9	33.3	33.3	33.3
	RR	8	29.6	29.6	63.0
	S	9	33.3	33.3	96.3
	SS	1	3.7	3.7	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

**X2.6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RR	6	22.2	22.2	22.2
	S	20	74.1	74.1	96.3
	SS	1	3.7	3.7	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

**X2.7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RR	2	7.4	7.4	7.4
	S	23	85.2	85.2	92.6
	SS	2	7.4	7.4	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

**X2.8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	10	37.0	37.0	37.0
	RR	8	29.6	29.6	66.7
	S	9	33.3	33.3	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

**X2.9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	16	59.3	59.3	59.3
	RR	5	18.5	18.5	77.8
	S	6	22.2	22.2	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

**X2.10**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	14	51.9	51.9	51.9
	RR	4	14.8	14.8	66.7
	S	9	33.3	33.3	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

**X2.11**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RR	8	29.6	29.6	29.6
	S	17	63.0	63.0	92.6
	SS	2	7.4	7.4	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

### Kepuasan Nasabah (Y)

Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RR	2	7.4	7.4	7.4
	S	24	88.9	88.9	96.3
	SS	1	3.7	3.7	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RR	3	11.1	11.1	11.1
	S	23	85.2	85.2	96.3
	SS	1	3.7	3.7	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

Y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RR	9	33.3	33.3	33.3
	S	18	66.7	66.7	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

**Y4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RR	12	44.4	44.4	44.4
	S	14	51.9	51.9	96.3
	SS	1	3.7	3.7	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

## Lampiran 8 : Uji Validitas

### Validitas Kualitas Produk (X<sub>1</sub>) Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Kualitas Produk
X1.1	Pearson Correlation	1	.511 <sup>**</sup>	.020	.414 <sup>*</sup>	.736 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)		.006	.922	.032	.000
	N	27	27	27	27	27
X1.2	Pearson Correlation	.511 <sup>**</sup>	1	.238	.091	.666 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.006		.231	.653	.000
	N	27	27	27	27	27
X1.3	Pearson Correlation	.020	.238	1	.478 <sup>*</sup>	.600 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.922	.231		.012	.001
	N	27	27	27	27	27
X1.4	Pearson Correlation	.414 <sup>*</sup>	.091	.478 <sup>*</sup>	1	.734 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.032	.653	.012		.000
	N	27	27	27	27	27
Kualitas Produk	Pearson Correlation	.736 <sup>**</sup>	.666 <sup>**</sup>	.600 <sup>**</sup>	.734 <sup>**</sup>	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	
	N	27	27	27	27	27

<sup>\*\*</sup>. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

<sup>\*</sup>. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Validitas Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>)

[illegible]

[illegible]



Kualit as Pelayanan	Pearson Correlation	.592**	.531**	.384*	.438*	.678**	.429*	.671**	.501**	.759**	.478*	.592**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.004	.048	.022	.000	.026	.000	.008	.000	.012	.001	
	N	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Validitas Kepuasan Nasabah (Y)**  
**Correlations**

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Kepuasan Nasabah
Y1	Pearson Correlation	1	.570**	.395*	.317	.135	.671**
	Sig. (2-tailed)		.002	.041	.107	.502	.000
	N	27	27	27	27	27	27
Y2	Pearson Correlation	.570**	1	.069	.207	.237	.571**
	Sig. (2-tailed)	.002		.731	.300	.235	.002
	N	27	27	27	27	27	27
Y3	Pearson Correlation	.395*	.069	1	.326	.213	.630**
	Sig. (2-tailed)	.041	.731		.097	.286	.000
	N	27	27	27	27	27	27
Y4	Pearson Correlation	.317	.207	.326	1	.338	.732**
	Sig. (2-tailed)	.107	.300	.097		.085	.000
	N	27	27	27	27	27	27
Y5	Pearson Correlation	.135	.237	.213	.338	1	.629**
	Sig. (2-tailed)	.502	.235	.286	.085		.000
	N	27	27	27	27	27	27
Kepuasan Nasabah	Pearson Correlation	.671**	.571**	.630**	.732**	.629**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.000	.000	
	N	27	27	27	27	27	27

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Lampiran 9 : Uji Reliabilitas

### Kualitas Produk ( $X_1$ ) Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	27	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	27	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.626	4

### Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	27	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	27	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.743	11

**Kepuasan Nasabah (Y)**  
**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	27	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	27	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.754	6

## Lampiran 10 : Uji Asumsi Klasik

### Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Studentized Deleted Residual
N		27
Normal Parameters <sup>a, b</sup>	Mean	.0526540
	Std. Deviation	1.28485994
Most Extreme Differences	Absolute	.252
	Positive	.252
	Negative	-.214
Kolmogorov-Smirnov Z		1.311
Asymp. Sig. (2-tailed)		.064

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

### Uji Multikolinieritas Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk <sup>a</sup>		. Enter

a. All requested variables entered.

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.746 <sup>a</sup>	.557	.520	1.02740

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	31.852	2	15.926	15.088	.000 <sup>a</sup>
	Residual	25.333	24	1.056		
	Total	57.185	26			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.330	3.050		.764	.452		
	Kualitas Produk	.774	.164	.684	4.717	.000	.877	1.140
	Kualitas Pelayanan	.056	.057	.143	.982	.336	.877	1.140

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

**Coefficient Correlations<sup>a</sup>**

Model		Kualitas Pelayanan	Kualitas Produk
1	Correlations		
		1.000	-.351
		-.351	1.000
	Covariances		
		.003	-.003
		-.003	.027

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

### Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>

Model	Dimensi on	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Kualitas Produk	Kualitas Pelayanan
1	1	2.992	1.000	.00	.00	.00
	2	.006	23.320	.12	.13	1.00
	3	.002	35.145	.88	.87	.00

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

### Uji Autokorelasi Runs Test

	Unstandardized Residual
Test Value <sup>a</sup>	-.09551
Cases < Test Value	13
Cases >= Test Value	14
Total Cases	27
Number of Runs	14
Z	.000
Asymp. Sig. (2-tailed)	1.000

a. Median

**Uji Heteroskedastisitas**  
**Correlations**

			Kualitas Produk	Kualitas Pelayanan	Unstandardized Residual
Spearman's rho	Kualitas Produk	Correlation Coefficient	1.000	.433*	.102
		Sig. (2-tailed)	.	.024	.612
		N	27	27	27
	Kualitas Pelayanan	Correlation Coefficient	.433*	1.000	.149
		Sig. (2-tailed)	.024	.	.458
		N	27	27	27
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	.102	.149	1.000
		Sig. (2-tailed)	.612	.458	.
		N	27	27	27

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



## Lampiran 11 : Uji Hipotesis

**Variables Entered/Removed**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk <sup>a</sup>		. Enter

a. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.746 <sup>a</sup>	.557	.520	1.02740	1.583

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	31.852	2	15.926	15.088	.000 <sup>a</sup>
	Residual	25.333	24	1.056		
	Total	57.185	26			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.330	3.050		.764	.452
Kualitas Produk	.774	.164	.684	4.717	.000
Kualitas Pelayanan	.056	.057	.143	.982	.336

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	16.5536	20.3735	18.7407	1.10683	27
Residual	-1.77600	3.67546	.00000	.98709	27
Std. Predicted Value	-1.976	1.475	.000	1.000	27
Std. Residual	-1.729	3.577	.000	.961	27

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

## Lampiran 12 : Data Responden

### Kualitas Produk ( $X_1$ )

No. Responden	Kualitas Produk				
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	TOTAL
1.	5	5	5	5	20
2.	5	5	5	5	20
3.	5	5	5	5	20
4.	4	4	4	4	16
5.	5	5	5	5	20
6.	4	5	5	4	18
7.	5	5	4	4	18
8.	4	4	5	4	17
9.	4	5	5	4	18
10.	5	5	5	5	20
11.	5	5	4	4	18
12.	5	4	5	4	18
13.	5	5	5	5	20
14.	4	5	5	4	18
15.	4	5	5	4	18
16.	4	5	5	4	18
17.	5	5	5	5	20
18.	4	5	5	4	18
19.	4	4	5	5	18
20.	5	5	4	4	18
21.	4	4	5	5	18
22.	4	4	5	5	18
23.	5	5	5	4	19
24.	4	4	4	4	16
25.	4	4	4	4	16
26.	5	5	5	5	20
27.	5	5	5	5	20

### Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>)

No. Responden	Kualitas Pelayanan											
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	TOTAL
1.	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	40
2.	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	40
3.	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	40
4.	4	4	4	3	3	4	3	4	2	3	3	37
5.	4	3	3	4	4	3	4	4	2	4	4	39
6.	4	4	3	4	2	4	4	3	2	2	4	36
7.	3	4	3	4	3	4	4	2	3	2	4	36
8.	4	4	3	4	4	3	4	4	2	2	3	37
9.	4	4	4	4	2	4	4	2	2	2	4	36
10.	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	41
11.	3	4	3	4	4	3	4	2	2	4	4	37
12.	4	4	3	4	2	4	4	2	2	2	4	35
13.	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	4	39
14.	4	4	4	4	3	4	4	3	2	2	3	37
15.	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	4	36
16.	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	41
17.	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	43
18.	4	4	4	4	3	4	4	3	2	2	3	37
19.	3	4	3	4	2	3	3	2	2	2	4	32
20.	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	3	38
21.	2	4	3	4	2	4	4	3	2	2	3	33
22.	5	5	4	5	5	5	5	4	4	2	5	49

<b>23.</b>	3	4	4	4	3	4	4	2	2	4	4	38
<b>24.</b>	4	4	2	4	2	4	4	2	2	2	3	33
<b>25.</b>	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	42
<b>26.</b>	4	4	4	4	2	4	4	3	2	2	3	36
<b>27.</b>	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	46

### Kepuasan Nasabah (Y)

No. Responden	Kepuasan Nasabah					
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	TOTAL
1.	4	4	4	4	4	20
2.	4	4	4	4	4	20
3.	4	4	4	4	4	20
4.	3	3	3	3	3	15
5.	4	4	4	4	4	20
6.	4	3	4	4	3	18
7.	4	4	4	3	3	18
8.	4	4	4	3	3	18
9.	4	4	4	3	3	18
10.	4	4	4	4	4	20
11.	4	4	3	3	4	18
12.	4	4	3	3	3	17
13.	4	4	4	4	4	20
14.	4	4	3	4	3	18
15.	4	4	3	4	3	18
16.	4	4	4	4	4	20
17.	4	4	4	5	4	21
18.	5	5	4	4	4	22
19.	4	4	4	3	3	18
20.	4	3	4	3	4	18
21.	4	4	3	3	4	18
22.	4	4	4	3	3	18
23.	4	4	3	4	3	18
24.	3	4	3	3	4	17
25.	4	4	3	3	4	18
26.	4	4	4	4	4	20
27.	4	4	4	4	4	20